

## お客様満足の向上

常にお客様の満足を得られる  
商品・サービスを、安全や使いやすさに  
十分配慮して開発・提供します

### 品質管理体制の強化

#### 全社品質向上プログラムの定着

OKIでは、製品開発部門と保守・サポートを担当するグループ企業が連携し、お客様の視点を強く意識した品質保証活動を進めるため、2005年から「全社品質向上プログラム」を推進しています。これは、顧客満足度(CS)調査や日々のお客様の声をもとに“お客様にとって重要”と考えられる項目を品質活動の評価指標(=品質KPI※1)として設定し、その改善に向けた施策を推進するものです。

2007年度は、これまでの活動で多くの指標が良化する中、いまだ十分な成果があげられていなかった「商品の不具合申告をいただいてから原因を解析し、お客様へ回答するまでのTAT※2の改善」について、重点活動の1つとして取り組みました。申告から回答までの一連のプロセスを分析し、サブプロセスごとにTAT目標を定め、それぞれの改善策を進めた結果、目標水準に近づけることができました。今後も安定して目標を達成できるようになるまで改善活動を進めていく予定です。

※1: KPI :Key Performance Indicatorの略。ある目標に対して重視すべき業績評価指標。  
※2: TAT :Turn Around Timeの略。受付から完了までの対応時間。

### 製品の安全リスクに対する グループの連携強化

#### 製品事故発生時のグループ連携体制を構築

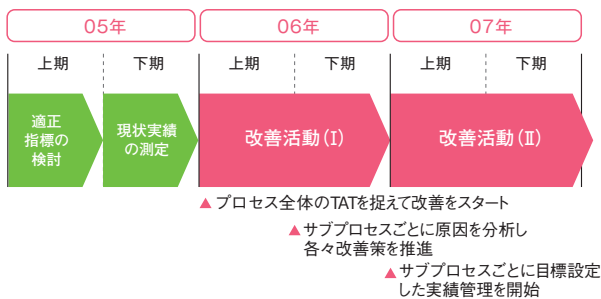
OKIは、製品事故発生時の対応体制として、2006年度に、商品の不具合で品質事故が生じた場合の事故対策本部の設置、被害者の救済、市場・社会への告知、リコール実施、類似商品に対する予防・再発防止などの方法・手順をまとめ、規定化しています。

2007年度はお客様により安心して商品をご利用いただけるよう、この仕組みを主要なグループ企業にも展開し、各社が個別に定める製品事故対応ルールと整合して、OKIグループとして連携した対応を取れる体制としました。

#### 商品安全と技術コンプライアンスへの取り組み

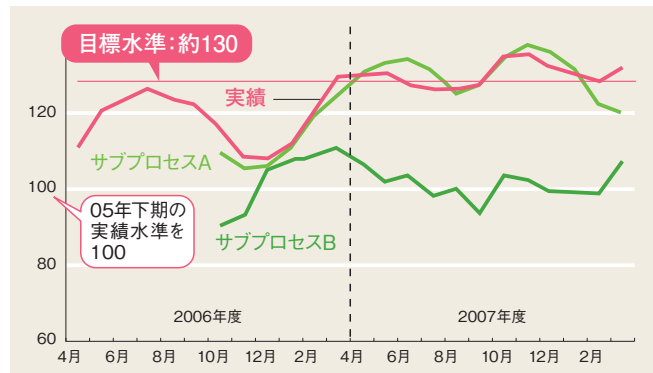
OKIグループでは、商品の安全性を高めるため、「製品安全技術委員会」を設置し、「安全技術に関する4法※」の遵守の徹底に努めています。設計、製造、調達、販売、保守サービスのどの段階でも法規や認証に的確に対応できるよう、コーポレートとカンパニー、グループ企業のコミュニケーションを重ね、ルールの充実を図っています。また、これらの対応が一過性のものとならないよう、課題や改善結果は製品安全

#### 全社品質向上プログラムの取り組み



#### お客様への規定時間内回答 実績推移

(05年下期を100とした06年~07年の実績(3ヶ月移動平均))



## 2007年度

### 注力ポイント

- 品質事故対応ルールのグループ各社版制定
- 品質保証活動・製品安全活動をお客様により知っていただくための活動を推進
- ユニバーサルデザイン技術の応用拡大

## 2007年度

### 主な取り組み

- 製品事故発生時のグループ連携体制を構築
- 消費生活用製品向けガイドラインを参考に市場・お客様との接点機能を拡充
- 「ワークウェルコミュニケーター」などを開発

## 2008年度

### 注力ポイント

- グループ内の情報共有を促進し、製品事故の未然防止に活用
- 世の中の要求変化をふまえた品質教育の見直し
- ユニバーサルデザイン技術の応用拡大

技術委員会で共有し、レベルの平準化を図っています。

2007年度は、OKIのお取引先に安全技術に関する4法遵守へのご理解・ご協力をお願いする活動を強化しました。2007年度末までに、約20社のお取引先と覚書を締結しています。



品質月間に開催されたコンプライアンスセミナーで、社員に4法の遵守につき説明

※安全技術に関する4法：情報通信機器の安全性等に関する法規および自主規制。具体的には、電気用品安全法、電気通信事業法、電波法、VCCI(電波障害自主規制)を指す。

## 品質保証活動・製品安全活動をお客様により知っていただくために

### 消費生活用製品向けガイドラインを参考に市場・お客様との接点機能を拡充

2007年、経済産業省より消費生活用製品<sup>※1</sup>を扱う事業者に向けて「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」が示されました。OKIの商品の多くは官公庁や企業など特定のお客様に販売させていただくもので、消費生活用製品に該当する商品は限られますが、自社の製品安全活動の点検と充実のため、このガイドラインを活用しています。その一環として、Webサイトに「商品安全・品質不具合に関するお問合せ」窓口を2007年8月に新設しました。2008年7月現在まで、製品事故情報<sup>※2</sup>に関する通報はありませんが、商品の仕様・使用方法や代替品・部品購入に関するお問い合わせなどが寄せられ、お客様の潜在的なニーズを知る良いきっかけとなりました。お客様とのコミュニケーション手段のひとつとして、今後も活用していきます。

また今後、ガイドラインを参考に消費生活用製品以外の商品でも実践可能な製品安全に対する自主行動計画を策定・公開し、OKIの品質保証活動・製品安全活動についてお客様のご理解をいただくよう努めていきます。

※1 消費生活用製品：主として一般消費者の生活の用に供される製品。

※2 製品事故情報：商品の使用者などに怪我や財物損害を与える(与える可能性のある)事故。

## お客様満足度(CS)向上のための取り組み

### 商品および活動に関するCS調査を継続的に実施

OKI情報通信グループでは、OKIの商品をご利用いただいているお客様の声や潜在的なニーズをグループの活動や商品に反映するために、お客様満足度調査を実施しています。

金融機関関連のお客様に対しては、2006年度に、同年発売のATM(現金自動預払機)「ATM-BankIT」に関する満足度調査を実施したのに続き、2007年度からは営業・提案・開発・保守など、OKIグループの各種活動を対象としたお客様満足度調査を開始しました。具体的には約60社の事務統括部門およびシステム部門のお客様に、6つの視点から設定したさまざまな質問について10段階で評価いただき、自由記述によるご意見も頂戴しています。

調査結果は、ご回答をいただいたすべてのお客様に個別にご説明し、その過程でいただいた新たなご指摘などについても社内にフィードバックしています。社内においては、これらのご指摘や評価の低い項目の内容をふまえて各自が今後何をすべきか、という具体的な活動に落とすことを徹底する一方、共通する課題についてはグループ内の関連部門に説明会を実施し、対応方針とともに水平展開しています。

OKIでは次年度以降もこの調査を継続し、評価を重要な指標のひとつとして改善に努めることで、お客様満足度のさらなる向上に取り組んでいきます。

### お客様満足度調査の評価分析例

