

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

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

## 2008年度の状況

- 軽微な製品事故情報、部材使用上の注意情報などをグループ内に積極展開
- 製品安全や安全関連法令、統計・信頼性などの教育を拡充
- 障がい者の在宅就労をサポートするシステムを開発

2009  
年度

## 注力ポイント

- 品質教育の見直しを継続（中堅技術者教育拡充に注力）
- ユニバーサルデザイン技術の応用拡大

## OKIの品質保証の取り組み

OKIでは品質を「お客様にご満足いただけること」と捉え、「常にお客様に満足していただける商品を提供する」という品質理念を掲げています。ご満足いただくためには、お客様が欲する商品（製品、サービス、ソリューション）を、お客様が必要とする“旬”の時にお届けすることが重要であるという認識に基づき、品質保証体制を整えるとともに、各種の取り組みを推進しています。

## 品質保証体制とマネジメント

OKIは2008年10月の半導体事業譲渡に伴い、品質保証体制の見直しを行いました。従来コーポレートに設置していた品質統括部門を事業部門に移し、事業活動と一体となった品質保証活動を推進しています。

品質に関わる最上位のルールである「品質保証規程」に品質理念、品質責任と権限、商品安全全社方針などを定めているほか、具体的な活動ルールとして全社細則および事業部門細則を定め、事業部門ごとに構築している品質マネジメントシステムに組み入れて運用しています。

## 全社品質向上プログラムを継続

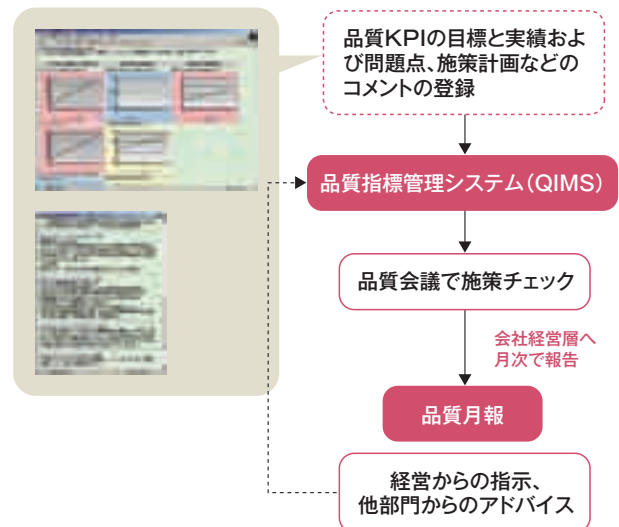
OKIでは、製品開発部門と保守・サポートを担当するグループ企業が連携し、お客様の視点を強く意識した品質保証活動を進めるため、2005年から「全社品質向上プログラム」を推進しています。お客様満足度（CS）調査や日々のお客様の声から“お客様にとって重要”と考えられる5つの視点（お客様ご迷惑度、商品やサービスの品質、お客様対応のTAT※1、納期達成、CS）を念頭に、各事業部門が品質活動の評価指標（=品質KPI※2）を設定し、半期・月次での目標・実績管理を進

めています。実績は、経営層をはじめ関係部門の全員がイントラネットで随時確認できる仕組みとしています。

※1 TAT：Turn Around Timeの略。受付から完了までの対応時間のこと。

※2 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。

## 品質指標の月次管理の仕組み



## 製品安全リスクに対するグループの連携

OKIは、「安全な商品を安心してお使いいただくための企業活動を最優先にする」を商品安全全社方針に掲げ、お取引先との契約に製品の安全に関する条項を盛り込むなど、さまざまな側面から製品安全に取り組んでいます。

## 製品事故発生時のグループ連携体制

万一の製品事故発生時の対応として、商品の不具合による重大な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。この仕組みを主要なグループ企業にも展開し、各社の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が取れる体制としています。2008年度はさらに、軽微な製品事故情報、購入部材・部品の使用上の注意情報などについてもグループ内に積極展開し、製品事故・品質不具合の未然防止に努めました。

### 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<sup>\*</sup>」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、統括部門と事業部門、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、課題や改善結果は製品安全技術委員会で共有し、レベルの平準化を図っています。

2008年度は、製品安全技術委員会の委員に対し法規制の最新動向を展開するとともに、これを織り込んだ4法の基礎について、関係者に再確認のための教育を実施しました。また、通信事業部門の一部を分社したことを受け、新会社OKIネットワークスに承継する機器に関する所管監督官庁への届出などを完了しています。

※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。

### 品質教育・意識向上の取り組み

品質を支える最も基本的な要素は、社員一人ひとりの品質意識と日々の行動です。OKIはこの認識に立ち、新入社員教育、部門配属後教育、中堅技術者教育、昇格者研修などの各段階で品質教育を実施しています。また社員が業務上のニーズに応じて任意に参加できるさまざまな品質教育メニューを揃え、多忙な社員が受講機会を逸さないよう、eラーニングも活用しています。さらに毎年11月をOKIグループの「品質月間」と定め、日頃の品質意識・活動を顧みる好機としています。こうした取り組みの成果は社員への品質意識調査で把握し、その結果をさらなる品質意識向上のための施策に活かしています。

2008年度は従来各事業部門が独自に実施してきた新入社員向けの品質教育を全社共通の単元として再編し、製品安全や安全関連法令のほか、技術系配属者に対する統計・信頼性などの教育を拡充して次年度研修に組み入れました。

## 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は2007年度より、金融機関関連のお客様に対し、商品全般、および営業・提案・開発・保守など、OKIグループの各種活動に関するCS調査を継続的に実施しています。2008年度は約40社のお客様から、7つの視点で設定した質問について5段階で評価いただき、自由記述によるご意見も頂戴しました。

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ます。社内各部門では、これらのご指摘や評価の低い項目の内容に対する具体的な活動を検討し、共通する課題については対応方針とともにグループ内の関連部門に水平展開していきます。

### お客様の声を商品開発にフィードバック

プリンタ事業を展開するOKIデータでは、「2台目をお求めいただく(継続的に満足を提供する)のはCS部門の役目」と考え、「お客様からの要求・要望の把握」「次機種へのフィードバック」を重要テーマに、CS向上のための調査を行っています。グローバルなCS調査を月次で行い、お客様の要求・要望の把握に努めているほか、世界各国における製品の故障率やサービス出勤記録なども収集しています。

調査で得られたお客様の要求や品質問題は、「CSフィードバック要求書」にまとめて新商品開発会議で共有し、フィードバック率(新商品への反映率)80%を目標に、実施状況を商品開発プロセスの各段階でチェックしています。

2008年10月に発売したA3カラーページプリンタC810dn/C830dnでは、下図に示すようなお客様の声を反映し、小型化、低ランニングコスト、紙づまりしにくいシンプルな構造などを実現しました。

#### ◎ カラープリンタに対するお客様のご要望の例



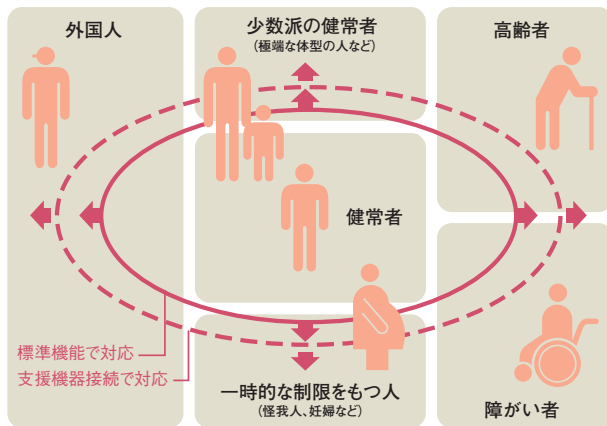
## ユニバーサルデザイン技術の応用拡大

### OKIグループの考えるユニバーサルデザイン

OKIグループでは「ユニバーサルデザイン」を、「ユーザビリティ(基本的な使いやすさ)」と「アクセシビリティ(高齢者や障がいのある人などへの配慮)」という2つを高いレベルで実現し、すべてのお客様に正しく、効率的に、満足してご利用いただける状態、と定義しています。

この「ユーザビリティ」と「アクセシビリティ」を向上させるために、①インターフェースがわかりやすい、②心身へのストレスが少ない、③操作方法が選べる、④親しみやすく美しい、という4つのコンセプトを掲げ、社内横断型の「エルゴノミクス委員会」を推進組織として、検証実験などを通じて集めた利用者の方々のご意見を商品・サービスに反映しています。

#### より多くの人による利用を志向するユニバーサルデザイン



### ユニバーサルデザイン技術の応用例

#### 「ワークウェルコミュニケーター」

「ワークウェルコミュニケーター」は、OKIの特例子会社であるOKIワークウェル(p28参照)が試行運用を重ねて開発した、障がい者の在宅就労向け多地点音声コミュニケーションシステムです。同社の数十名の在宅勤務者がテレワークを実践するなかで明確になった、①チームでの意思決定に時間がかかる、②得られる情報量が少ない、③効果的な教育ができない、④孤独感がある、などの課題を解決するため、在宅勤務者が映像よりも重視する音声通話に特化し、就業時に常時利用可能なシステムとしました。ネットワークへの負荷が少ないのでモバイル環境でも利用でき、タイムリーな情報共有によって孤独感も解消できます。さらにユーザインターフェースは、OKIのユニバーサルデザインの考え方を応用し、操作ボ

タンのテンキー対応、標準的な会話文を登録した自動発声機能(オプション)など、障がい者の使い勝手を十分に考慮したものとなっています。



ワークウェルコミュニケーターを使用する在宅勤務者

#### Topics

### 使いやすいウェブサイトをめざした取り組みに高い評価 ～「企業サイトランキング2008」8位～

OKIは2002年からウェブサイトにおけるアクセシビリティに取り組み、「JIS X 8341-3<sup>\*1</sup>」や「WCAG<sup>\*2</sup> 2.0」などを反映した「OKIホームページ制作ガイドライン」を整備して、誰もが使いやすいウェブサイトの実現に取り組んでいます。こうした取り組みが評価され、2008年9月に日経BP社「日経パソコン」がまとめた「企業サイトランキング2008」において、8位にランクされました。このランキングは、主要500社のウェブサイトについて、「基本情報」「ブランディング」「リスク管理」「使いやすさ」「アクセシビリティ」の5分野から検証したものです。



#### OKIウェブサイト

- \*1 JIS X 8341-3：高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェアおよびサービス—第3部：ウェブコンテンツ。
- \*2 WCAG：Web Content Accessibility Guidelines. W3C(World Wide Web Consortium)のWAI(Web Accessibility Initiative)が策定。