

# お客様満足の上

OKI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。この品質理念をはじめ、品質責任と権限などを定めた品質保証規程、具体的な活動ルールである全社細則や事業部門細則を、個々の事業特性に則して構築した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。またグループの全生産拠点でISO9001の認証を取得し、生産ラインや製品特性にあわせた最適な品質管理体制を構築しています。

## 生産・製品安全統括室を新設

OKIは2011年10月1日、コーポレートに生産・製品安全統括室を新設しました。同室は、OKIグループ全体の生産リソースの最適な活用と課題調整を図る生産統括の機能と、消費生活用製品安全法、製造物責任法などに対応した製品安全統括の機能を担います。

生産統括機能においては、品質に直結する「モノづくり」の組織力向上をめざして、11月に「第1回OKIグループ生産改革・改善活動成果発表会」を開催し、国内外のグループ生産拠点における活動事例を共有しました。また製品安全統括機能においては、従来の商品安全全社方針を見直し、より具体的な活動項目を含む「商品安全基本方針」に改めました。この方針のもと、これまで整備してきた製品事故発生時の対応策などをグループとしてまとめ、その窓口機能を果たしていきます。



生産改革・改善活動成果発表会の様子

その窓口機能を果たしていきます。

## 品質教育の拡充

OKIは、新入社員教育、部門配属後教育、中堅技術者教育などの各段階で品質教育を実施しているほか、業務ニーズに応じて参加できる教育メニューを揃えています。



演習の様子

特に“実務で活用する”を主眼としたカリキュラムの充実に注

力しており、2010年度からは中堅技術者向けの全社共通単元として「実験計画法(直交表実験)」をスタートさせました。社内適用事例を素材にした解説や、データ解析に際しても“計算に煩わされることなく解析プロセスの理解に集中できる”よう独自の支援ツールを用いた演習を取り入れるなど、市販教材にはない実践的な内容となっています。受講後の実務活用状況などを見ながら内容充実に努めており、2011年度にはPC上での実験シミュレーションを取り入れました。これも実務への適用を意図した工夫の1つです。

## 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。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てフィードバックしています。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ます。

2011年度はATMに関連する運用支援などのサービス商品も調査対象に追加し、約70社のお客様から、6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。

## ヒューマンインタフェース設計部を新設

プリンタ事業を展開するOKIデータでは、2012年4月にヒューマンインタフェース設計部を新設しました。主力商品であるビジネス向けプリンタや複合機



プリンタの操作性を検証

は機能が複雑化する一方で、個人・小規模のオフィスでご利用いただく機会が増えており、ITに関する専門知識がなくても誰もが簡単に機器を利用できる「使いやすさ」の実現と、操作マニュアルの工夫が求められています。同部は、マニュアルを検討・作成するチームと、操作性やデザインを検討するチームで

構成し、設計、営業やCS推進部門などのメンバーを含む社内横断組織「操作性検討委員会」と連携して、グローバルに統一感のある使いやすさの確立をめざします。さらに、OKIグループのユニバーサルデザインのコンセプトを活かし、色覚障がい者への配慮など、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)の向上にも取り組んでいきます。

## ■ ウェブサイトのアクセシビリティを強化

OKIは2002年よりウェブサイト製作のガイドラインにウェブ・アクセシビリティの項目を設け、JIS規格や国際標準指針に対応した、誰にとっても使いやすいサイトの構築に努めてきました。

た。その一環として、2011年10月、自社ウェブサイト(日本語版)のトップページおよび企業情報のページを、高齢者や障がいのウェブ・アクセシビリティを確保するための新JIS規格である「JIS X 8341-3:2010」※に対応して改定しました。新JIS規格は、試験によってウェブサイトにおける規格の達成状況を3等級(A, AA, AAA)で評価でき、OKIの対象ページは、AA「一部準拠」であることを確認しています。今後さらに、対応するページを拡大していく予定です。

※ JIS X 8341-3:2010  
「高齢者・障害者配慮設計指針 情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス第3部：ウェブコンテンツ」。日本工業規格(JIS)が2004年6月に公表したアクセシビリティに関する規格で、2010年8月に改訂された。

2011年度の状況

OKI GROUP

# 株主・投資家への情報発信

OKIグループは、株主・投資家の皆様に、企業概要、経営戦略、経営成績などの有用な情報を適時・適切に開示するよう努めています。経営の透明性を高め、信頼関係の構築や企業価値の向上を果たせるよう、専任部署であるIR室を中心に、情報開示やIR活動を積極的に推進するとともに、株主・投資家保護や証券市場の信頼性確保のため、インサイダー取引の防止に努めています。

## ■ 中期経営計画に関する説明を実施

OKIは、市場の声を適切に経営や事業活動に活かすことが経営の効率化と企業価値の向上につながるという認識のもと、社長をはじめ経営陣自らが、投資家説明



決算説明会の様子(2011年5月)

会やIRミーティングなどに出席してコミュニケーション活動を実施しています。2011年度は、5月に実施した決算説明会において社長が2013年度を最終年度とする中期経営計画の状況および2011年度の方針を説明したほか、国内外の機関投資家向けのIRミーティングの機会を増やし、施策実施状況の適時適切な説明に努めました。

## ■ IRサイトやニュースメールで情報を発信

OKIは、情報開示の公平性を保つため、決算情報をはじめとするさまざまなIR情報を、自社のウェブサイト(IRサイト)に日本語・英語で

ウェブサイト「投資家の皆様へ」  
<http://www.oki.com/jp/ir/>

同時掲載しています。投資家の皆様にとってより使いやすいサイトをめざし、2011年10月には日本語版サイトを、2012年1月には英語版サイトをリニューアルしました。さらに2012年3月には日本語版サイトにおいて個人投資家向けサイトの充実を図るなど、継続的な改善に努めています。

また、決算情報や証券取引所へのファイリング情報、新商品・サービスなどのプレスリリース情報、IRサイト更新情報などを電子メールで配信する「OKIニュースメール」(日本語・英語)を、機関投資家やサイト上から登録いただいた方など、約1,500名の方々に随時配信しています。

今後も会社法や金融商品取引法、東京証券取引所の適時開示に関する規則などの改正に的確に対応しながら、より迅速でわかりやすい情報発信に努めていきます。