

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、「商品安全基本方針」などを、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。

モノづくり強化の取り組み

OKIは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うため、コーポレートに生産・製品安全統括室を置いています。同室では、品質に直結する「モノづくり」の組織力向上をめざし、2011年度から「OKIグループ生産改革・改善活動成果発表会」を実施しており、2012年12月に開催した第2回発表会では、国内外のグループ生産拠点のうち8部門の活動事例を共有しました。



生産改革・改善活動成果発表会

品質教育の充実

OKIは、入社時、配属後、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。各事業部門においても事業特有の課題に合わせた品質教育を実施しており、一例として企業ネットワークシステム事業部では、品質理念をふまえて策定した品質方針「品質で築こうお客様の信頼を」を实践すべく、社員向け品質セミナーを年2回開催しています。事業部長による方針説明、品質状況の分析結果に加え、成功・失敗事例の経験者自身による解説など、実務に直結する内容とし、各拠点の対象者が参加しやすいよう、同事業部製品であるビデオ会議システムVisual Nexusにより複数拠点を結んで実施しています。

また同事業部では、品質の維持・向上にはキーマンとなるプロジェクトマネージャ(PM)の育成が重要であると



品質セミナーの様子

の認識から、中堅技術者向けのPM教育にも取り組んでいます。PMが陥りやすい共通的な課題について失敗の原因・回避策を討議するなど、実践的なノウハウの習得に注力しています。

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、継続的に満足して商品をご利用いただくために月次のCS調査および障害情報の収集をグローバルに実施しています。ここで得られたお客様のご要望や品質問題は「CSフィードバック要求書」「CSフィードバックチェックリスト」にまとめ、新商品開発の各ステージで共有し、よりよい商品づくりに確実に反映するよう努めています。2012年度は、海外の販売子会社や代理店を訪問し、商品への要求やお客様の声を直接収集する取り組みも開始しました。

また国内では、2009年に発売したLEDプリンタ「COREFIDO」シリーズでお客様登録をいただいたお客様を対象に、毎月約300~500名の皆様から、機器の選定理由や性能・使い勝手などに関するアンケートのご協力をいただき、その内容をシリーズの新商品開発に活かしています。

ユニバーサルデザインの取り組み

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、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。

ユニバーサルデザイン応用技術の導入事例:「ワークウェルコミュニケーター」で重度障がい者の在宅勤務を支援

調剤薬局事業を全国展開するクオール株式会社様の特例子会社^{*}で、重度障がい者の在宅雇用を行っているクオールアシスト株式会社様は、全国各地の在宅社員が手軽に連絡・情報交換できる仕組みとして、OKIグループの特例子会社OKIワークウェル(OWW)がOKI研究開発センターの技術協力を受けて開発した在宅勤務向け多地点音声コミュニケーションシステム「ワークウェルコミュニケーター」を導入しました。

「ワークウェルコミュニケーター」は、OWW自身が日常的に使用しているシステムです。在宅で勤務する場合は、映像よりも音声によるコミュニケーションが有効であることに着目し、音声通話に機能を特化したほか、システム内に複数の仮想会議室を設

け、タイムリーな情報共有を可能としました。ユーザインタフェースには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などを用意しています。

※ 特列子会社：「障害者の雇用の促進等に関する法律」に定める、障がい者の雇用に特別の配慮をした子会社。



在宅勤務の様子



クオールアシスト株式会社
取締役 在宅事業部 部長
障害者職業生活相談員
青木 英 様

在宅勤務者向けのシステムでは、自宅の中を見られてしまう映像通信は不要である一方、メンバーが自由に会話できる仮想会議室が不可欠です。「ワークウェルコミュニケーター」を利用することで、社員のコミュニケーション力や会話力が確実に向上し、在宅勤務者からも「出勤して仕事をしている感覚を得られる」「働いていると強く実感できる」「孤独感がない」といった高い評価を得ています。

2012年度の状況

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、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。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、インサイダー取引の防止を徹底しています。

【プリンタ事業戦略に関する説明会を実施】

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、投資家説明会やIRミーティングなど各種のコミュニケーション活動を実施しています。2012年度は、海外子会社における不適切な会計処理に関連する情報の迅速・的確な開示と説明に努めるとともに、2013年3月には中期経営計画達成の鍵となるプリンタ事業の戦略に関する経営説明会を実施し、OKI社長、およびプリンタ事業を行うOKIデータの社長が、プリンタ事業の位置づけや成長戦略について説明を行いました。



プリンタ事業戦略に関する経営説明会の様子
(2013年3月)

【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て継続的な改善に努めており、モーニングスター株式会社 Gomez・コンサルティング事業部(Gomez)

が2013年3月に発表した「Gomez IRサイト総合ランキング 2013」では銅賞を受賞しました。



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、機関投資家など約1,500名の方々に随時配信しています。

【インサイダー取引防止を徹底】

OKIグループは、株主・投資家保護や証券市場の信頼性確保のため、未公表の情報を利用した株式などの売買を行わないこと、また、その情報を他の者に提供しないことを「OKIグループ行動規範」に明記し、インサイダー取引の防止に努めています。2012年度は「コンプライアンス管理者研修会」においてこのテーマを取り上げ、近年の他社における違反事例なども交えて、再徹底を図りました。

SRIインデックスへの組み入れ状況

SRI(社会的責任投資)インデックスとは、財務面とともに、CSRも重要な評価基準としている株価指数です。OKIは、2013年4月1日現在、「モーニングスター社会的責任投資インデックス(MS-SRI)」*の構成銘柄に採用されています。

*「モーニングスター社会的責任投資株価指数」は、モーニングスター株式会社が国内上場企業の中から社会性に優れた企業と評価する150社を選定し、その株価を指数化した国内初の社会的責任投資株価指数です。

