

お客様満足の上

OKIは「常にお客様に満足していただける商品を提供する」という品質理念のもと、「商品安全基本方針」や関連規程を、各事業の特性に即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。さらに各事業において、日々のコミュニケーションやお客様満足度調査などを通じて頂戴するお客様の声を商品・サービスや仕組みの改善に活かす取り組みを行っています。

エンジニアリングサポートセンタを新設

OKIは2014年4月、品質・技術・生産などに関するグループ全体のサポート強化のため、コーポレートに「エンジニアリングサポートセンタ」を新設しました。これまで各部門に分散していた生産統括・製品安全・環境・知的財産などの機能を同センタに集約することで、事業部門およびグループ各社のモノづくりを効率的にサポートするとともに、リスク管理の一層の強化を図ります。

品質教育の充実

OKIは、入社時から配属後、中堅技術者教育など、各段階での品質関連教育に加え、業務ニーズに応じて参加できる品質教育のメニューを充実させており、各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います。

一例としてOKIの情報系商品のソフトウェア開発支援を担うソフトウェアセンターでは、品質理念をふまえて策定した品質方針「顧客の満足を考え、基本に従って行動する」を実践すべく、事例発表会などを関連企業であるOKIソフトウェアと共催で、年2回開催しています。また特徴的な取り組みのひとつとして、商品開発プロジェクトを推進する上での業務ルールを徹底する研修を行っています。これはプロジェクトの中で押さえるべきポイントごとに開発現場とソフトウェアセンターとのインタフェース統一を徹底するための研修です。さらに品質チェックのスペシャリストである「QAer」を養成するための研修などを実施しているほか、お客様先で作業を行うソフトウェア技術者が犯しやすい作業ミス未然に予防するため、「現地作業向けeラーニング」を年1回実施し、開発からお客様先での作業まで、プロセス全体におけるソフトウェア品質および作業品質の向上に努めています。



品質教育の様子

保守サービスにおけるお客様満足向上の取り組み

保守サービスを展開するOKIカスタマドテックは、お客様先での保守作業や障害対応などを担当するカスタマエンジニア（CE）の技術力とお客様対応力の向上を目的として、毎年「IT技術コンクール」を開催しています。

2013年11月に開催した第20回のコンクールでは、全国の支社やグループ企業から選抜されたCE19名が、ATM部門とプリンタ部門に

分かれて、お客様先の機器が故障しているという想定のもと、客先訪問から修理、退出までの各プロセスについて、お客様目線に立った的確な対応力を競いました。

また、最優秀者の映像は社内のPCや全CEが携帯しているスマートフォンで視聴でき、保守作業やお客様対応の優れた点を他のCEが学ぶことでグループ全体でのサービス品質の向上につなげています。



プリンタ部門の競技の様子

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：

観光アプリケーション「伊勢・旅バリフォン」

2013年4月、OKIコンサルティングソリューションズ（以下OCS）が「伊勢・旅バリフォン開発協議会」（事務局：NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター）の企画に基づき開発したスマートフォン・タブレット向けの歩行者移動支援アプリケーション「伊勢・旅バリフォン」が、本格稼働を開始しました。



伊勢・旅バリフォン開発協議会 事務局
（伊勢志摩バリアフリーツアーセンター 事務局長）

野口 あゆみ様

障がいの種類は無数にあり、一人ひとりの状態によってバリアの程度や種類は異なりますから、単にバリアフリーか否かを伝えるだけでは意味がありません。たとえば、行きたい場所に何cmの段差、何度の傾斜があるかを実測して提供すれば、行けるか行けないかの判断、バリアを乗り越えるための準備など、ご自身で対応できるようになります。このような情報を「すぐに更新できて、いつでもどこでも使える仕組み」として「伊勢・旅バリフォン」を企画しました。障がいを持つ方がもっと観光を楽しめるよう、全国各地に同様のサービス提供が広がってほしいと思います。

このアプリケーションは、伊勢神宮のバリアフリー観光をサポートするもので、開発協議会の企画が国土交通省「ユニバーサル社会に対応した歩行者移動支援に関する現地事業」に採択され、OCSが国土交通省の委託を受けて開発したものです。OCSは、観光情報提供システム「TweetLine@観光」をベースに、伊勢神宮周辺を訪れる高齢者や障がい者などさまざまなタイプの観光客に対して、その人に合った施設・店舗や安全な経路、あるいはバリア情報を伴った各種観光コンテンツなどを提供するアプリケーションを完成させました。



メニュー画面

CSR調達の取り組みを強化

お客様をはじめとするステークホルダーの声にお応えし、社会的責任を果たしていくためには、サプライチェーンに関わるお取引先の協力が不可欠です。OKIはこの認識に基づき、パートナーとしての信頼関係構築に努めるとともに、「OKIグループ資材調達方針」に基づき、CSR調達の取り組みを推進しています。

2013年度は、国内の主要なお取引先を対象に、社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）「サプライチェーンCSR推進ガイドブック」に基づき、CSR推進体制、および人権・労働、品質・安全性など7つの分野における取り組み状況の調査を実施するとともに、紛争鉱物の使用状況についても調査を行いました。

2013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。

中期経営計画に関する経営説明会を実施

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。2013年11月には、中期経営計画に関する経営説明会を実施し、社長の川崎が、中期経営計画2013（2011年度～2013年度）の総括とともに、中期経営計画2016（2014年度～2016年度）においてめざす姿と経営方針、目標、戦略などについて説明を行いました。



経営説明会（2013年11月）の様子

IRサイトやニュースメールで情報を発信

OKIは、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。

また、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、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います。OKIのIRサイトは、

モーニングスター株式会社ゴメス・コンサルティング事業部（Gomez）が2013年4月に発表した「Gomez IRサイト総合ランキング 2013」で銅賞を受賞しました。

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。

2013年度は2014年4月の金融商品取引法改正に伴うインサイダー取引規制強化に的確に対応するために関連規程を改訂し、イントラネットや社内報を通じてグループ社員への徹底を図りました。

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、2014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。

