

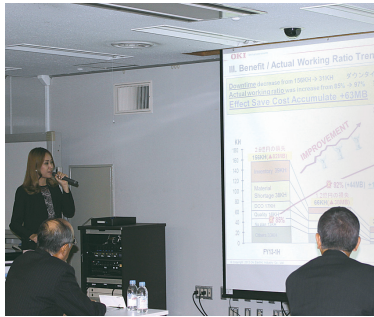
お客様満足の上

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。

ものづくり強化をサポート

OKIは2014年4月にコーポレート(本社部門)に設置した「エンジニアリングサポートセンタ」に、そ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集約し、事業部門およびグループ各社のものづくりをサポートしています。

同センタは生産統括機能のひとつとして、ものづくりの組織力向上をめざした「OKIグループ生産改革発表会」を主催しています。これは、各拠点の担当者が改革に向けた取り組みを共有し、水平展開を図るもので、2014年12月に開催した同発表会では、タイ、ブラジルなどの海外拠点を含む5社9部門の代表者が、生産技術開発、生産工程改革など多様なテーマについて発表を行いました。



最優秀賞を受賞したOKIデータマニュファクチャリングタイランドの発表

品質教育の充実

高品質の商品を継続的に創出し続けるためには、社員全員がQC(Quality Control)的な考え方で行動し、正しい手順と適切なQC手法を実業務に活用することが大切です。このためには全社員に対して入社後の早い時期より品質に関する基本教育を実施する必要があります。OKIでは、入社時から配属後、中堅技術者教育など、各段階での品質教育を充実させています。

一例としてOKIのメカトロ商品の開発・製造を担うシステム機器事業本部では、品質理念をふまえて策定した品質方針「顧客に感動と満足を提供し、信頼に応えるベンダとなる。」を実践すべく、①QC的な考え方 ②QCストーリー ③QC七つ道具 ④統計手法 ⑤信頼性技法 ⑥品質工学 といった品質教育を職種、経験レベルに応じた3つのカリキュラムとして整備し、入社3年目までに全員が受講必須の講義として教育しています。現在の講義スタイルは2002年より開始し、2014年度までに延べ775名が受講しました。また、講義が数学知識に偏らないように、実業務への適用事例を紹介したり、独自の分析ツールを作成して業務に適用しやすいよう工夫しています。さらに、講師を担当する社員もQC検定資格を取得するなど自己研鑽し、講義の質を継続して向上するよう努めています。

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技術の応用例:

ATMにおけるユニバーサルデザインの取り組み

OKIは、主力商品であるATM(現金自動預払機)において、ユニバーサルデザイン技術を取り入れた操作性の向上に取り組んでいます。たとえば現在国内でもっとも利用されている「ATM-BankIT Pro」は、視覚障がい者のためのハンドセットによる音声案内、高齢の方でも使いやすい「かんたん操作モード」などを搭載しているほか、車いす利用者のために、



「ATM-BankIT Pro」

近づきやすいボディ形状や傾斜のついた見やすい画面なども採用しています。

2015年2月には、株式会社みずほ銀行に納入している全ATM(約6,000台)の画面デザインや操作フローなどを見直し、「見やすさ」「わかりやすさ」「使いやすさ」など、ユニバーサルデザインに配慮した操作性を実現しました。具体的には、ユニバーサルデザインフォントの採用に加え、頻繁に取引されるメニューを考慮した操作フロー、文字とイラストによる画面説明などにより、利便性の向上を図っています。この新画面は店舗外に設置されている省スペース型ATM「CP21X」にも適用されており、同行ではすべてのATMにおいて同一の操作性を実現しています。

なお、OKIは今回の利便性向上を短期間に低コストで実現できるよう、ATM画面のプログラミング言語をHTML方式^{*1}に移行しました。これにより、将来的にWeb-ATM^{*2}としてサーバーを外部に構築し、ATMのソフトウェアを一元管理して、より柔軟なコンテンツ変更やサービス拡張を行うことも可能となります。

^{*1} HTML方式 : Web画面の記述に汎用的に普及しているHTML言語を利用してATM画面を構築する方式。

^{*2} Web-ATM: Webのアーキテクチャを利用したATMの総称。

TOPICS カラーユニバーサルデザインの認証を取得

2014年7月、OKIは「ATM-BankIT Pro」およびATMソフトウェア「UNISONATM+V10」（ユニゾンATMプラス）について、特定非営利活動法人カラーユニバーサルデザイン機構（CUDO）のカラーユニバーサルデザイン（CUD）検証に合格し、CUD認証を取得しました。

CUDは色覚タイプの違いを問わず、より多くの人に利用しやすい製品や施設・建築物、環境、サービス、情報を提供するという考え方です。「ATM-

BankIT Pro」においては、キャッシュカードなどの媒体の挿入口全体を照らすフリッカランプや、明るい媒体文字ランプの採用などが評価されました。また「UNISONATM+V10」は、ATM画面の背景（20パターン）やボタン（2パターン）が選べるカスタマイズ性を備えながら、誰にでもわかりやすいシンプルな画面デザインを実現することができます。



「ATM-BankIT Pro」のカラーユニバーサル検定合格証

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。

機関投資家とのコミュニケーションを強化

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、機関投資家向けの決算/経営説明会や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。

2014年度は欧州・アジアなど海外におけるIRミーティングを積極的に行ったほか、国内でも証券会社が主催するIRカンファレンスへの参加、国内外投資家を対象としたスモールミーティングや工場見学などを通して、「中期経営計画2016」の取り組み状況や個別事業の状況などをきめ細かく説明しました。

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情報をウェブサイト日本語・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ゴメズ・コンサルティング事業部(Gomez)が2014年6月に発表した「Gomez IRサイト総合ランキング2014」では、前年に続き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「OKIニュースメール」（日本語・英語）としてまとめ、機関投資家など約1,400名の方々に電子メールで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。

2014年度は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前年度に改訂した関連規程について、コンプライアンス教育（eラーニング）のテーマに取り上げて具体事例を説明し、国内グループの全従業員に徹底を図りました。

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、2015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。

