

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。品質責任と権限、商品安全全社方針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。

製品安全については「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」という商品安全全社方針を掲げ活動しています。

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、業務ニーズに応じて参加できる教育メニューも揃えています。



演習の様子

近年は“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)」を開講しました。社内適用事例による解説や、データ解析も“計算に煩わされることなく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も見ながら一層の内容充実に努めていく予定です。なお、統計および信頼性に関する全社共通単元は、グループ企業の技術者にも受講対象を拡大しています。

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^{*}」の遵守を徹底しています。設計、製造、調達、販売、保守サービスの各段階で法規や認証への対応を確実なものとするよう、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も共有し、レベルの平準化を図っています。

2010年度はコンプライアンス管理者研修会においてこれら4法の遵守をテーマに取り上げ、社内全部門および国内グループ企業のコンプライアンス管理者を対象に、4法に関する知識と遵守ルールの徹底を図りました。

^{*} 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。

製品事故発生時のグループ連携体制

OKIは、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、OKIグループとして連携した対応を取れる体制としています。

2010年度は本体制のもと、以下の案件について対応を実施しました。今回のことを教訓として、さらなる製品安全活動の強化に取り組んでいきます。

ひかり電話ルーター「RT-200KI」の電源アダプター交換について

OKIが東日本電信電話株式会社ならびに西日本電信電話株式会社を通じて提供しているひかり電話ルーター「RT-200KI」において、2010年に2件の焼損事故が発生いたしました。いずれも人的被害はありませんが、何らかの原因により異常電流が発生したことによって発熱・発火に至った可能性があると思定されます。このため、異常電流の発生を未然に防止する対策を講じた新たな電源アダプターをお客様宅に送付させていただくことを告知し、対応を実施しております。ご利用のお客様ならびに関係する事業者様に変なご迷惑とご不便をおかけいたしますことを、深くお詫び申し上げます。

生産活動におけるお客様満足度(CS)向上の取り組み

OKIは、生産活動においてお客様にご満足いただける品質を実現するため、EMS(Electronics Manufacturing Service)事業のお客様を対象に、2003年度から継続的に半期に1度のCS調査を実施しています。調査結果は日常業務のなかでお客様から寄せられるご意見とともに守秘の範囲内でイントラネットのCSホームページに集約し、製品・サービスや仕組みの改善に活かしています。また一人ひとりのCSを意識した行動が「安心できる品質」の実現につながるという認識のもと、CS行動基準を定めて教育を行うとともに、生産・EMSに携わる社員全員が「私のCS行動チェック」「私の目標」を記載したカードを携帯して業務にあたっています。

ユニバーサルデザイン技術を応用して 特別支援学校の校内表示改善を支援

OKIグループは、東京都立八王子東特別支援学校の校内案内に使用される表示パネルの刷新を支援しました。同校は障がいのある児童・生徒の視機能を支援する学習環境の整備に取り組んでおり、2010年度よりプロジェクトチームを立ち上げて、校内表示の改善に着手しています。これを受けて、OKIのユニバーサルデザイン担当部門とOKIグループの特例子会社OKIワークウェル(p24参照)が同校と協力し、学校の現場調査を行って来校者の動線や視線移動などの解析を実施し、ピクトグラムを用いた表示をデザインしました。表示の設置にあたっては、車いす利用者・歩行者の双方が見やすい位置・高さのアドバイスを発行しており、引き続き同校の視機能支援の取り組みを支援していきます。



校内表示の例

2010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



経営説明会の様子(2010年10月)

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。2010年10月8日には、2013年度を最終年度とする中期経営計画に関する経営説明会を開催しました。同年2月に発表した中期経営計画のブラッシュ・アップという位置づけにたち、社長の川崎が経営方針や中期経営目標、経営基盤強化プログラム、成長プログラムなどに関する説明を行いました。

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・英語で同時掲載しています。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「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800名の方々に随時配信しています。

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

今後も会社法や金融商品取引法、東証適時開示規則などの改正に的確に対応しながら、さらに適切で迅速な情報開示に努めていきます。