

お客様への責任

OKIグループは「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、お客様の満足を得られる商品・サービスを、安全や使いやすさに十分配慮して開発・提供するための取り組みを進めています。

▶ 品質保証体制とマネジメント

OKIは品質に関わる最上位のルールである「品質保証規程」に品質理念、品質責任と権限などを定め、これに基づいた具体的な活動ルール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。グループのほぼすべての生産拠点でISO9001の認証を取得し、生産ラインや製品特性に合わせた最適な品質管理体制を整備しています。

また「商品安全基本方針」のもと、お取引先との契約に安全要求を盛り込むなど、さまざまな側面から製品安全に取り組み、万一の製品事故発生時には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。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。

▶ 出荷時検査工程を再点検

OKIグループは2017年11月、OKIおよび国内外の製造系子会社について出荷検査工程の再点検を実施し、問題がないことを確認しました。同点検においては、以下の3点を中心に確認しています。

- 検査員の資格認定は正しく運用されているか
- 決められた規定・ルールの遵守状況に問題ないか
- 出荷データに偽装はないか

さらに、問題が発生した場合に市場影響が大きいと想定される製品を製造する拠点を中心に、生産工程・出荷検査工程の現地調査を実施し、いずれの拠点においても不適切な行ないがないことを確認しました。

このような品質確認の活動を継続的に運用すべく、2018年度はガイドラインを整備し、定期点検を計画してまいります。

▶ 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カスタマアドテックは、お客様先での修理作業をはじめとする機器保守を担当するカスタマーエンジニア(CE)の技術力とお客様対応力の向上を目的に、毎年「IT技術コンクール」を開催しています。

2017年11月に開催した第24回のコンクールでは、全国の支社や子会社から選抜されたCE20名が、「省スペースATM」と「カラーLED複合機」の実機を使い、保守技術、そしてお客様へのわかりやすい説明などの対応力を競いました。



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。主力商品であるATMにおいても、視覚障がい者のためのハンドセットによる音声案内や車いす利用者が近づきやすいボディ形状、ユニバーサルデザインフォント*の導入など、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。

また2018年3月には、蒲郡信用金庫(愛知県)「太陽の家支店」に、車いす利用者の使いやすさに配慮したATMを設置しました。同金庫の協力のもと、OKIのモジュール型ATM技術を活用し、画面部分と通帳部分を台の上に設置することにより、足元が機械に当たりにくい、画面を見やすい、現金を取りやすいなどの利便性を実現しました。さらに、車いすの方の目線や動線を考慮したブース作りで、利用者のプライバシー保護を強化しています。

* ユニバーサルデザインフォント:ユニバーサルデザインの観点で、視認性・読みやすさを追求して設計されたフォントのこと。



車いす利用者向けATM