

# お客様の信頼を得るために

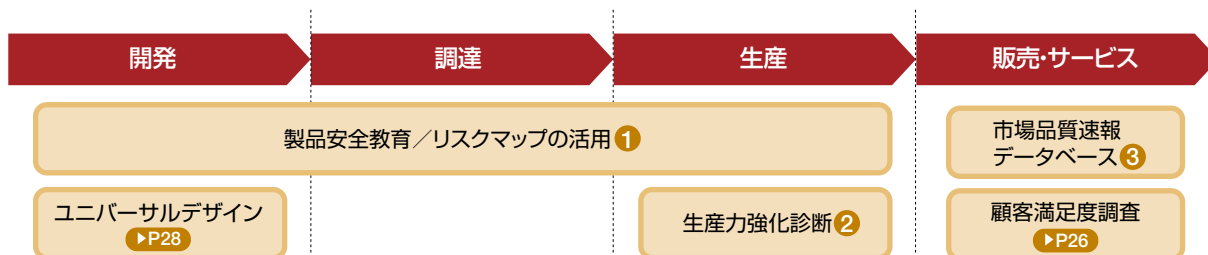
製品やサービスの品質、安全性、使いやすさなど、さまざまな観点からお客様満足の上昇に努めています。

## お客様最優先と品質第一の徹底

コニカミノルタは、価値ある製品やサービスの提供を通じて、お客様の満足と信頼を最大にすることを目指しています。そのための基本的な考え方を「コニカミノルタ品質方針」として定め、世界各国のグループ会社で共有することで、お客様最優先と品質第一の徹底を図っています。

また、お客様の声に真摯に耳を傾けながら、開発から調達、生産、販売・サービスまでの各段階で、さまざまな取り組みを行っています。また、万一品質に関する問題が発生した場合に備えて、迅速かつ的確な対応と、徹底した再発防止策が取れる体制を整備しています。

## お客様との信頼を構築するための主な取り組み



### ① 製品安全教育/リスクマップの活用

コニカミノルタビジネステクノロジーズ(株)で運用している製品安全確保の取り組みを、リスクマネジメントの視点で「製品安全教育」として再構築し、グループ全体に展開しています。設計・開発、生産技術、調達、品質保証などに携わる従業員を対象に、製品の安全に関わる技術や法規、リスクアセスメントなどについて、実務的な知識の習得を促進します。

また、安全性を評価する指標として、市場事故の危害の程度と発生頻度によってリスクの大きさを表現する「リスクマップ」を活用しています。これによって、市場品質問題のリスク評価と対策効果を客観的に判断するだけでなく、さらに開発段階においてもリスク評価のツールとして活用することで、より安全性の高い製品づくりを追求しています。

### ② 生産力強化診断

生産現場における品質の向上やコスト削減を図るため、定期的な現場診断を実施しています。各社の管理職による生産力強化メンバーと、プロセス改善活動\*の推進メンバーで構成される診断チームが、異なる会社間で互いに評価する「クロス評価」を行うことで、グループ全体のレベルアップを図っています。また、成果を挙げている取り組みに関して、

他の拠点へ水平展開できる仕組みと展開実績の有無を、評価基準として設定することで、ノウハウの共有を促進しています。

2009年度には日本とアジアの主要生産拠点すべてで診断を実施し、具体的な改善につなげています。

\* プロセス改善活動：業務の改革・改善を通して、個人と組織の能力を高め、職場の重要課題・目標を達成するための活動。

### ③ 市場品質速報データベース

全世界の営業拠点で入力した製品品質に関わる情報が、即座に責任者に伝達され、共有できるシステムを運用しています。発生した品質事故だけでなく、安全性が懸念される段階の情報も報告対象とすることで、品質問題の未然防止に努めています。

## お客様の声をタイムリーに把握するため、定期的な顧客満足度調査を実施

お客様との確かな信頼関係を築くためには、お客様の満足度(CS)を常に把握し、ご要望に的確にお応えしていく必要があります。そのためコニカミノルタでは、お客様の声を把握するための取り組みを各地域で行っています。

### 事例1 満足度調査の結果を踏まえて全社でCS向上活動を展開(日本)

日本の情報機器販売会社であるコニカミノルタビジネスソリューションズ(株)は、評価機関による第三者調査に加えて、独自の顧客満足度調査を2005年度から継続的に実施しています。この調査は、同社が直接販売、サポートしているデジタル複合機のお客様に調査票を郵送してご回答いただく方式で、よりきめ細かいご意見、ご要望を把握するため実施しています。

2009年度は、約3,600件のご回答をいただきました。調査結果から、製品の機能や性能に関するご要望とともに、お客様とのコンタクトの頻度およびニーズに合った提案など、コミュニケーションの重要性が浮き彫りになりました。それを踏まえて、これまで設定してきた販売・保守・業務部門の共通テーマや地域別の活動テーマに加えて、本社部門も含め全社を挙げて取り組むCS向上活動を展開していきます。また、調査終了後のレビューだけでなく、月次で施策の進捗評価・改善・計画・実行のサイクルを実践することで、さらに実効性のある取り組みを目指します。

### VOICE

#### お客様の期待に応えられるよう、専門知識の習得に努めています。

デジタル複合機のサポートでは、システム管理者の方と話す機会も多いため、専門的なご相談にも対応できるよう、資格の取得などを通じてネットワークに関する知識の向上を図っています。また、サポートしている機械についてだけでなく、出力データを作成したアプリケーションなどに関しても、お客様からご質問をいただきますが、その場で即答できない場合は、できるだけ調べてお答えしています。コミュニケーションを大事にしてお客様のご期待に応えることで、印象に残るサービスを心がけています。



コニカミノルタビジネスソリューションズ(株)  
首都圏カスタムサポートセンター 千代田SS  
樋口 浩二

### 事例2 インターネットを利用した満足度調査を定期的に実施(米国)

米国の情報機器販売会社であるコニカミノルタビジネスソリューションズUSA社は、2006年度からインターネットを利用した顧客満足度調査を実施しています。年4回の調査で、それぞれ約2,000件のご回答をいただいています。具体的には、製品の品質、営業担当者との意思疎通、サービス、サポートなどの項目について10段階で評価いただくことで、個々の課題を抽出し、改善行動計画の策定に活用しています。さらに、総合的な満足度を伺うため、「友人や同僚にコニカミノルタを推薦したいと思われませんか?」という

設問を設けています。この設問へのご回答を、コニカミノルタブランドに対して積極的な支持をいただいているかどうかの指標としています。

調査結果とお客様からいただいたコメントはすべて、経営陣と、各支店の営業部門およびサービス部門の管理職に送られ、改善と追跡調査に活かされています。こうした調査と改善を積み重ねることで、2009年度には2006年度と比較して、総合評価9または10のお客様の比率が9ポイント向上しています。

## 活動ハイライト 2 ニーズに応える製品づくり

# お客様や社会のニーズに応える製品開発に注力

お客様に提供する製品について、品質保証を徹底するのはもちろんのこと、機能や使い方についてのご要望に、きめ細かく応えています。同時に、環境負荷の低減など、社会で求められるニーズにもお応えできるよう、さまざまな取り組みを行っています。

### 事例1 多様な用紙での印刷を可能にするための検証を実施

オンデマンド商業印刷では、厚紙、薄紙、光沢や凹凸のある紙など、多様な紙を使用したいとのご要望があります。また、オフィスのデジタル複合機においても、環境配慮のために再生紙や薄紙を使用する場面が増えています。

このようなニーズに応じて、印刷可能な用紙の種類をできる限り増やすため、コニカミノルタビジネステクノロジーズ(株)は、多種多様な用紙(メディア)について、画像再現性や通紙性のテストを行う「メディア評価センター」を設置しました。ここでは、世界各地で使用される数百種類の紙の性質を測定するとともに、実機による印刷テストで用紙ごとに最適な設定の検証を行っています。

こうした測定・検証結果はデータベース化され、製品開発やお客様への情報提供のために活用されています。

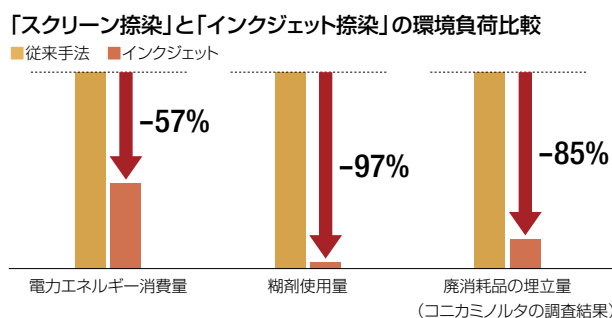


メディア評価センター

### 事例2 環境負荷の少ないインクジェットテキスタイルプリンターを展開

布地に色材(染料など)で模様をプリントする方法には、色ごとの版を作成し色糊で染める「スクリーン捺染」と、インクを布に直接吹き付けて印刷する「インクジェット捺染」があります。コニカミノルタI(株)は、コンピュータで作成したデザインを直接プリントする、インクジェット捺染方式のテキスタイルプリンターを開発、発売しています。

インクジェット捺染は、必要なところに必要な量だけインクを使用し、版の作成や洗浄が不要なため、資源の使用量や廃棄物の発生量を大幅に削減できます。さらに、工程がシンプルで、需要に応じた追加生産にすばやく対応できるため、お客様の在庫の削減にも貢献します。このような環境負荷の少ない、少量多品種生産に適したシステムが評価され、ヨーロッパやアジアのアパレル業界を中心に、急速に需要が拡大しています。



テキスタイルプリンター「Nasseger V」

# 活動ハイライト **3** ユニバーサルデザインの追求

## さまざまな方が同じように使えるものづくりを目指し、ユニバーサルデザインを追求

コニカミノルタは、年齢、性別、体格差や障がいの有無に関わらず、できるだけ同じように簡単に使えること、誰もが快適に使えることを目指す「ユニバーサルデザイン」の考え方に基づいたものづくりを実践しています。また、どのような色覚の方にも情報が正しく伝わるようにデザインを配慮する「CUD(カラーユニバーサルデザイン)」をさまざまな機器に導入しています。



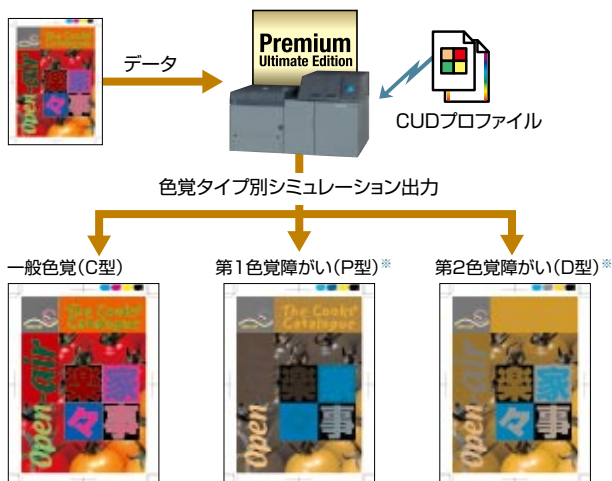
見やすさ、押しやすさを考慮したデジタル複合機のパネル

### 事例1 色校正時の色覚タイプ別シミュレーション出力を実現

コニカミノルタエムジー(株)のデジタル色校正システム※「デジタルコンセンサスプレミアム」は、CUDプロファイルを組み込むことで、印刷物がさまざまな色覚タイプの方にどう見えているかをダイレクトにシミュレーション出力できます。このシステムを用いて、印刷物の制作過程でCUDに配慮した配色を確認することが可能なため、多彩な配色と誰にでも見やすいデザインの両立をサポートします。

※ 色校正システム：実際に印刷する前に、試し刷りをして色調の確認を行う装置。

#### 色覚タイプ別色校正システム



※ 色の見え方には個人差があります。

### 事例2 色計測機器として初めてCUD認証を取得

コニカミノルタセンシング(株)が2009年12月に発売した、分光測色計※1「CM-5」および色彩色差計※2「CR-5」は、色計測機器の分野で初めてCUD認証※3を取得しました。

両機種とも、すべての画面や操作パネルスイッチのデザインにおいて、どのような色覚の方にも見分けやすい配色を行うとともに、形や線種、塗り分けパターンの違いなどを

活用して、多くの方に使いやすいように配慮しています。さらに、色の表現として「あざやか」「にぶい」などの言葉を表示することで、色彩の理解を補助しています。

食品、医薬品、化粧品をはじめ、色管理を必要とするさまざまな開発・生産現場で、色覚の個人差に左右されることなく測定が可能です。

※1 分光測色計：波長ごとの複数のセンサーで、高精度に測色する機器。

※2 色彩色差計：人間の眼に対応する赤・緑・青の3つのセンサーで簡便に測色する機器。

※3 CUD認証：NPO法人CUDO(カラーユニバーサルデザイン機構)による認証。



分光測色計「CM-5」



画面例(偏色判定図)

