

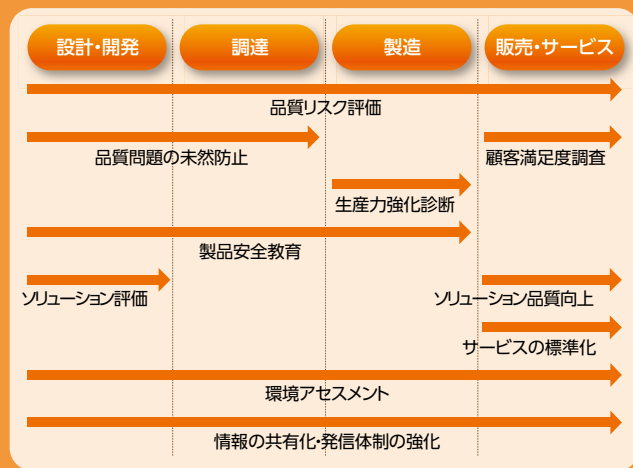


CSR活動報告2011

# お客様とともに

コニカミノルタは、安全で信頼性の高い製品・サービスを提供することが、お客様に対する重要な責任であると考えています。そのため、海外も含めたグループ統一の品質保証体制を構築し、製品・サービスの企画から設計・開発、調達、製造、販売・サービス、使用、廃棄に至る製品ライフサイクルの各段階で品質リスクを評価し、品質問題の未然防止や、さまざまな視点からの改善に取り組んでいます。さらに、製品・サービスに加え、お客様の課題解決に寄与するソリューションの質を高めることで、お客様満足度の向上を図るとともに、コア技術を活かして技術革新を進め、顕在化しているニーズはもちろん、潜在的なニーズにも対応することを目指しています。

ライフサイクルの各段階における品質活動



## 主要な取り組みテーマと目標・計画・実績

自己評価 ☆☆☆:目標を上回る成果 ☆☆☆:ほぼ目標を達成 ☆:未達成

| テーマ                  | 2011年度目標・計画   | 2011年度実績  | 自己評価 | 2012年度計画  |
|----------------------|---|---|------|---|
| 製品の安全性確保と品質トラブルの未然防止 | 1) 製品の重大事故 <sup>※1</sup> 発生件数:0件<br>2) 品質トラブル指標 <sup>※2</sup> :2008年度の水準に対して2013年度までに半減 | 1) 0件 2) 65%削減<br>● 定常的な品質会議による品質課題検討のPDCA <sup>※3</sup> 徹底<br>● 安全性に関わる市場品質問題の解析強化と安全基準への反映<br>● 技術系従業員を対象とした、実践演習を含む製品安全教育の実施<br>● 生産力強化タスクフォースと連携した、プロセス改善による課題解決 <b>WEB</b> | ☆☆☆  | ● 2011年度の施策の継続<br>● 設計・開発・調達段階での品質管理の強化                   |
| お客様満足度の向上            | 1) お客様へのソリューション力強化  | 1) ソリューションの提供プロセスの標準化<br>2) サービスサポート体制およびお客様の声を反映させる機能の強化   | ☆☆☆  | ● 事業に密着したお客様満足度指標の設定と、PDCA体制の強化<br>● お客様関係力の強化活動へのステップアップ |

※1 重大事故:製品使用者の生命、身体に重大な被害を及ぼした場合、製品以外の財産に重大な被害を及ぼした場合を対象とする  
 ※2 品質トラブル指標:製品化工程および市場での品質トラブルに関わるコストをベースとした、コニカミノルタ独自の指標  
 ※3 PDCA:Plan(計画)、Do(実行)、Check(検証)、Action(改善)を繰り返す継続的な活動


[コニカミノルタについて](#) > [CSR\(社会・環境活動\)](#) > [CSRの取り組み](#) > [お客様とともに](#)

[ユニバーサルデザイン/複合機のセキュリティー機能](#)



# 製品の安全性確保と品質トラブルの未然防止

「コニカミノルタ品質方針」に基づいて、グループ全体で品質マネジメントを推進するとともに、事業会社ごとに、事業特性に応じた施策を展開しています。

 品質マネジメント体制

地球環境のために



## 品質保証体制の強化に向けたさまざまな取り組みを推進

コニカミノルタは、お客様の満足と信頼を得る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。

コニカミノルタホールディングス(株)(以下、ホールディングス)では、グループ全体の品質に関する責任と権限を担う執行役のもと、環境品質統括部長を議長、各事業会社および共通機能会社の品質保証責任者をメンバーとする「品質保証責任者会議」を設置し、グループ品質マネジメントを統括しています。

また、各事業会社では、定期的に品質課題を追求する仕組みを構築するとともに、製品・サービスの安全性に関わる市場品質問題の解析を強化し、各社固有の製品安全基準に反映させることで、重大事故の防止と品質トラブルの低減に取り組んでいます。

### 品質会議による品質課題の追求

各事業会社では、製品安全を含めた品質課題について討議する品質会議を定期的で開催し、PDCAサイクルを徹底することで、継続的な品質向上に取り組んでいます。

例えばコニカミノルタビジネステクノロジーズ(株)(以下、ビジネステクノロジーズ)では、毎月2回、品質保証部門が主催する開発、調達、生産、顧客サポートの各担当者による「品質審議会」を開催し、部門間にまたがる品質問題の解決や品質マネジメントシステムの改善に努めています。この審議会において、開発、生産の各工程の担当部門による自己検証に加えて、品質保証部門が異なる視点からの評価を行う「二重品質保証体制」を確立しました。2011年4月から開始したこの仕組みが、品質トラブルの頻度、重大性の軽減に大きく寄与しています。

お客様のために



お客様への品質向上



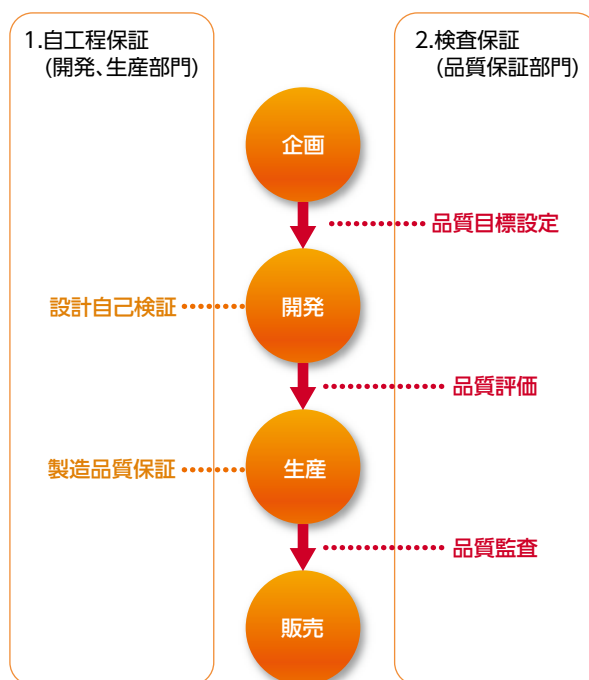
### コニカミノルタ品質方針(抜粋)

私たちコニカミノルタグループは、お客様最優先と品質第一を徹底し、価値ある製品とサービスを提供することで、お客様の満足と信頼を最大にします。

私たちは、品質保証活動を信頼できるデータで定量的に把握・分析し、継続的な改善に繋げていくことを基本方針とします。

1. 業界トップの顧客満足の実現
2. お客様のニーズを先取りした商品の提供
3. グローバルな品質保証体制の構築と展開
4. 製品全段階での品質マネジメントの実践
5. 品質保証プロセスの継続的発展
6. 品質リスクの極小化
7. 商品安全情報の積極的開示

### 二重品質保証体制の構築



従業員とともに



社会に貢献していくために



## 製品の安全性確保と品質トラブルの未然防止

### 市場品質問題への対応

各事業会社では、グループ統一の「市場品質速報データベース」の導入により、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構築・運用しています。このデータベースは、実際に発生した品質事故だけでなく、事故の発生が懸念される段階の情報も対象としており、品質問題の未然防止に役立っています。

また、万一、安全性に関わる事故が発生した場合は、原因の如何を問わず、直ちに自社の品質保証責任者およびホールディングスへの報告を義務付けています。とくにリスクの大きな品質問題については、個別に「品質問題対策会議」を開催して、原因の解析や対策の検討、市場対応や情報開示などについて協議し、迅速に対応しています。なお、2011年度は重大事故の発生はありませんでした。

### 製品安全基準の高度化

オフィスで使用される複合機(MFP)やレーザープリンターには、使用方法の誤りや部品の故障などがあっても、感電や発煙、怪我を引き起こさない設計が求められます。これらの製品を扱うビジネステクノロジーズでは、法的基準よりも厳しい独自の製品安全基準を設けて、製品のさまざまな箇所についてのチェック項目を詳細に規定しています。

さらに、過去に発生した品質問題を徹底的に分析し、原因を究明して対策を検討するとともに、その結果を製品安全基準に反映させています。こうした取り組みを継続することで、品質事故の再発防止はもちろん、事故発生につながる“芽”を摘み取るよう努めています。

### 製品安全を重視する意識の醸成

コニカミノルタは、製品安全に関わる知識の修得と、問題意識の維持・向上を目的に、設計・開発、生産技術、調達、品質保証などに携わる技術系従業員を対象とした「製品安全教育」を実施しています。

この教育は、ビジネステクノロジーズで運用していた製品安全確保の取り組みを再構築したもので、2009年度からグループ全体に展開しています。グループ各社の専門家が講師を務め、「CSR、リスクマネジメント、コンプライアンスの観点から考える製品安全」「製品安全に関わる法規」「製品安全マネジメントの体系・運営」「製品安全確保のための手法」などについて、事例紹介や演習を交えた内容で行っています。

2011年度末までに、座学での講義コースを17回、製品が燃える状況を体感して製品安全への意識をより高める燃焼実験コースを8回開催し、のべ849名が受講しました。



講義コース



燃焼実験コース



# お客様満足度の向上

コニカミノルタでは、各事業会社が、各々の市場環境やニーズの変化を踏まえた製品やソリューションを提供することによって、お客様の課題解決に貢献しています。

地球環境のために



お客様のため



お客様の声を



従業員とともに



社会に貢献していくために



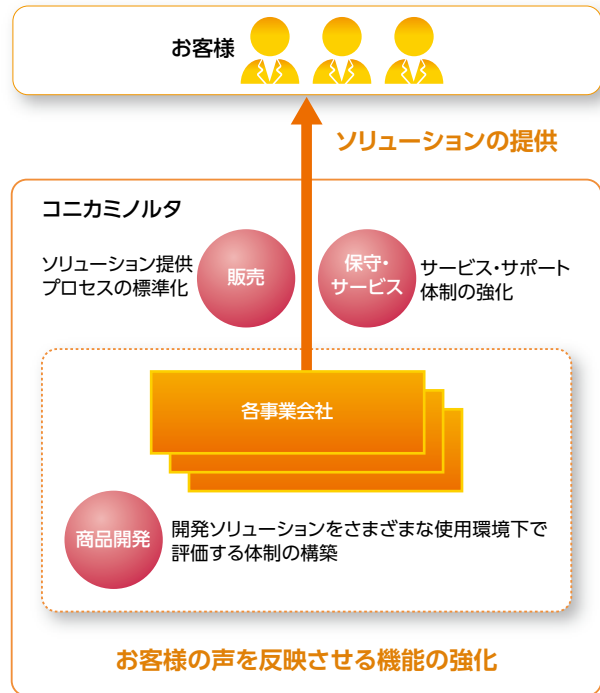
## サービス・サポート体制の充実を図り、ソリューション力を強化

コニカミノルタは、お客様の満足と信頼を最大にすることを目指して、製品だけでなくサービスやサポートも含めたソリューションの提供に取り組んでいます。

例えば、現在ビジネステクノロジーが注力している、企業のオフィスにおける出力環境最適化をグローバルに進める独自のソリューション「OPS(Optimized Print Services)」では、全体最適を図るとともに、世界各地の個別のニーズに応えることが必要です。そのため、販売・サービスプロセスの標準化をワールドワイドに進めるとともに、お客様の声をきめ細かく捉え、ソリューションに反映させる仕組みを強化しています。

また、コニカミノルタエムジー(株)では、医療機関向けのリモートメンテナンス&ネットワークサービス「infomity(インフォミティ)」におけるサポート体制強化のため、FAQの充実を図るとともに、お客様の声を効果的に取り入れるためのシステムの準備を進めています。

### お客様へのソリューション力強化



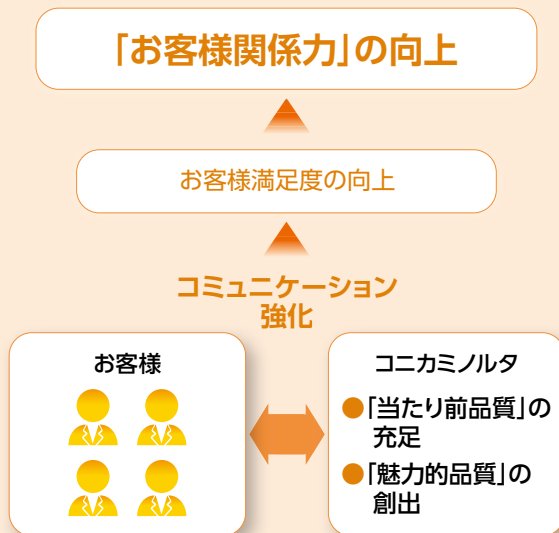
## Topics

### お客様関係力の強化へ

コニカミノルタは、2011年9月、コミュニケーションメッセージ“Giving Shape to Ideas 革新はあなたのために。”を策定しました。このメッセージには、「私たちが生み出すすべての革新は、いつもお客様一人ひとりのためにある」という意味が込められています。

その実現のため、安定した品質、充実したサポートなど、お客様にとってできて当然とされる「当たり前品質」を充足するとともに、お客様の課題を革新的に解決するソリューションや、期待をはるかに超えるサポートといった、感動、関心を生むことができる「魅力的品質」の創出に取り組んでいきます。お客様とともに考え、成功に導くお手伝いをすることを通して、お客様と長期にわたり良好な関係を維持していくことを目指し、事業会社ごとにそれぞれのお客様に応じた施策を具体化していきます。

### お客様関係力の向上



# お客様関係力の強化に向けた計測機器事業の取り組み

コニカミノルタは、お客様の満足度を高めることで長期にわたって良好な関係を維持していくことを目指す、「お客様関係力の強化」に取り組んでいます。このため、事業分野によって異なるお客様のご要望により積極的に対応していけるよう、事業会社ごとに目標と施策を定めて、2012年度から本格的に進めていく予定です。ここでは、早くからこうした視点での取り組みを進めてきた、コニカミノルタオプティクス(株) (以下、オプティクス)の計測機器事業の活動をご紹介します。

## 求められるのは“信頼できる物差し”

1968年に「TVカラーアナライザー」を発売して以来、オプティクスはさまざまな産業用計測機器を、幅広い産業分野の研究開発部門や品質管理部門に提供してきました。計測機器は、お客様の製品の品質を支えるものだけに、極めて高い信頼性が求められます。オプティクスは、信頼性の追求はもちろん、常にお客様と向き合い、各産業分野での課題解決への貢献など、製品の価値を超えたお客様満足度を追求してきた結果、多くの企業で標準機として採用される製品を生み出しています。



**ディスプレイカラーアナライザー「CA-310」**  
ディスプレイのホワイトバランス調整を行う計測機器として、前機種と合わせて80%以上のシェアを誇っています。

## 信頼を生み出す“3つの安心”

オプティクスは、計測機器の提供にあたり、正確な値を示すのはもちろん、同時に“3つの安心”を提供することで、お客様の信頼を得ることに努めています。

### 安全法規、環境法規の遵守

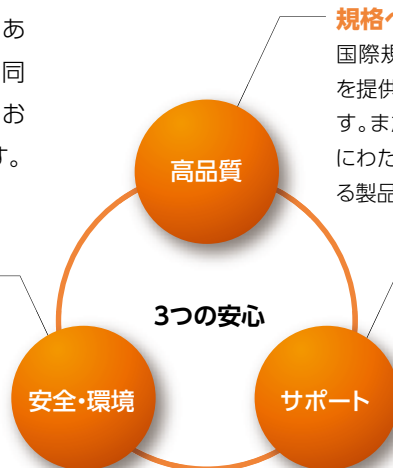
計測機器の開発・製造にあたっては、安全性や環境配慮に関する各種法規を遵守しています。環境面では、製造時の環境配慮はもちろん、お客様の使用時や、廃棄後を含めた配慮も徹底していますので、安心してご使用いただけます。

### 規格への準拠、高信頼設計

国際規格、国家規格などに準拠した測定値を提供するとともに、証明書の発行も可能です。また、品質管理の検査を徹底し、長期間にわたる使用においても高い信頼性を有する製品を提供しています。

### 提案から購入後までのフルサポート

導入前に最適な機種選定や測定方法のアドバイスを実施するとともに、導入後も使い方や運用方法などの疑問にお答えするサポート専用窓口を設置しています。また、故障時のアフターサービスを世界26拠点で展開し、日本国内では点検・校正・修理対応を2週間以内で行います(約95%は受付から発送まで7日間)。



## 新しい分野の“世界標準”をつくる

技術革新にともない新しい機能を持った製品が次々に登場する中で、従来の測定技術では正確な性能評価が難しかったり、基準となる規格自体が存在しないといった状況が生じています。こうした課題を踏まえて、オプティクスは、長年培ってきた技術を活かして、新たな測定技術や基準づくりに取り組んでいます。

例えば、波長分布のばらつきにより正確な測定が困難だったLED照明について、その発光特性に対応した計測機器を提供しています。また、性能評価に必要な測定の国際規格が定まっていない太陽電池の分野において、独立行政法人産業技術総合研究所と共同で、精度と安定性の高い測定を実現する基準太陽電池セルを開発するとともに、国際規格の策定に向けた動きかけも進めています。



### 分光放射照度計 [CL-500A]

ハンディタイプでは世界で初めてJIS/DINに準拠した分光放射照度計。最近急速に普及が進むLED照明について、太陽光と比較してどの程度物体の色を再現できるかという「演色性」の評価が可能です。



### 基準太陽電池セル

#### [Reference PV Cell AK-200]

これまで特殊な設備を持った試験機関以外では難しいとされていた太陽電池の評価について、開発・生産現場においても信頼性の高い測定値を得ることが可能になり、太陽電池の研究開発のスピードアップと普及に貢献します。

## VOICE!

### 世界の一流企業から真っ先に相談を受け、それを実現できる会社に



コニカミノルタオプティクス(株)  
代表取締役社長  
唐崎 敏彦

オプティクスは、製品の品質とサポートの充実を追求することで、お客様の信頼を獲得してきました。その結果として、各分野のリーディングカンパニーに導入され、その分野での標準機になっている製品を数多く有しています。こうしたことから生まれる安心は、その会社での次機種のご購入につながるだけでなく、他の会社への紹介や推薦、指定にもつながります。私はそれこそが、お客様関係力の指標であると考えています。

お客様に必要とされる価値を提供するためには、製品単独の性能だけでなく、サービスやサポートの品質や、それらを支える企業姿勢が重要だと考えています。とくに、グローバル企業とのビジネスにおいては、「国境を越えて充実したサービスを提供できる体制を持っているか」「一定の期間内にお客様の要求に合う性能の製品を用意できるか」といった高度な要求に応えていく必要があります。

世界の一流企業から真っ先に相談を受け、それを実現できる会社。オプティクスはそんな存在となることを目指していきます。