



お客様とともに

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化することを目指しています。そ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しています。

なかでも重要課題としているのが、製品・サービスの安全性、信頼性の確保であり、グループ統一の品質保証体制を構築し、製品ライフサイクルの観点から取り組んでいます。さらに、お客様との関係性をより深めて、顕在化しているニーズだけでなく、潜在的なご要望も汲み取って実現することで、お客様の抱える課題を解決し、よりよい社会の実現に貢献していきます。



2012年度の活動実績

■ 製品の重大事故と品質トラブルの防止に向けて、市場品質問題の審査を徹底するとともに、製品ライフサイクルの各段階で品質課題の抽出、施策の検討・実施を行いました。 **P26**

■ 「お客様関係力」の強化に向けた取り組みを開始、事業ごとに施策の具体化を進めました。 **P27**

製品の重大事故※1
発生件数

0件

※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

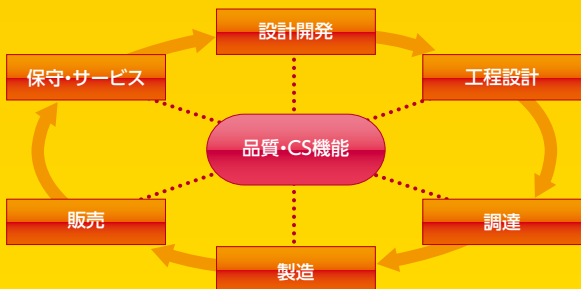
品質トラブル指標※2
(2008年度比)

78%削減

※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

お客様最優先と品質第一の徹底

コニカミノルタは、「お客様最優先」「品質第一」という方針のもと、製品そのものの品質のみならず、保守やサービスも含むさまざまな視点から品質向上を図っています。そのために、製品の企画段階から製造、販売、保守に至る製品ライフサイクルの各段階におけるあらゆる品質リスクを評価し、品質問題の未然防止に取り組んでいます。



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

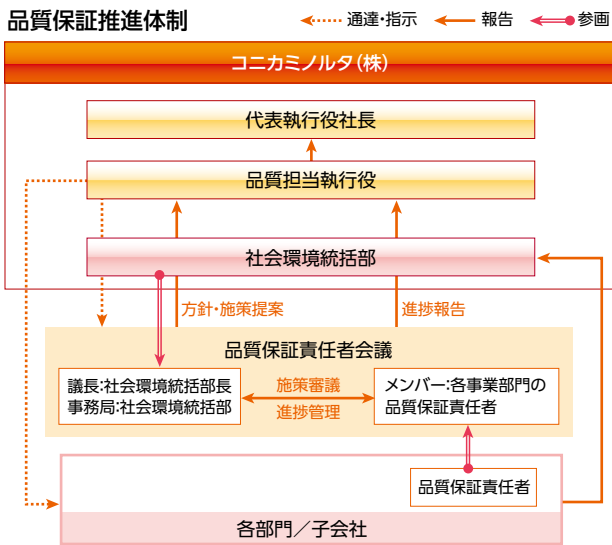
[Web](#) [コニカミノルタについて](#) > [CSR\(社会・環境活動\)](#) > [CSRの取り組み](#) > [お客様とともに](#)

[Web](#) [ユニバーサルデザイン/複合機のセキュリティ機能](#)

製品の安全性確保と、品質トラブルの未然防止

■ グループワイドの品質管理体制を確立

コニカミノルタ(株)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、社会環境統括部長を議長とする「品質保証責任者会議」を設置し、グループワイドの品質マネジメントを統括しています。同会議は、原則として四半期ごとに開催され、品質計画の推進、進捗確認とともに、品質保証に関する情報共有、検討を行います。さらに各事業では、品質課題について討議する「品質審議会」や「品質戦略会議」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。



■ すべての品質問題に対する審査を徹底

全世界の営業拠点では、製品品質に関わる問題が発生した場合、24時間以内にグループ統一の「市場品質速報データベース」に情報を登録することが義務づけられています。登録された情報は即座に責任者に伝達され、関連部門で共有されます。こうした体制のもと、すべての登録案件に対して審査を徹底し、原因の解析、対策の実施および技術・評価基準への反映を行うことで、再発防止に努めています。

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、直ちに当該事業の責任者へ報告するとともに、品質担当執行役および品質統括部門、広報、法務部門

との情報共有を行います。とくにリスクの大きな品質問題については、「市場品質管理規程」に基づいて「品質問題対策会議」を開催し、迅速な対応、情報開示を徹底しています。なお、2012年度は重大事故の発生はありませんでした。

■ 製品安全教育を構築、実施

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2009年度からグループ全体で展開しています。

2011年からは、グループ各部門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、具体的な事例に基づいた講習を実施しました。さらには燃焼実験演習を交えた本格的な「製品安全教育体系」として構築しました。

2012年度末までに対象者の約70%の教育を修了しており、2013年度には全対象者が受講を完了する計画です。



燃焼実験コース

■ 製品ライフサイクルで品質トラブルを防止

製品が市場に出る前に品質トラブルを防止するため、製品ライフサイクルの各段階で、品質課題の抽出・改善を継続しています。

開発、設計、調達段階では、新規技術、設計変更、お客様先での使われ方、調達品などの観点で検証し、評価項目・方法の見直しを行っています。また、製造工程においては、生産担当の役員や責任者を中心に幅広い視点で課題を抽出する「生産力強化タスクフォース」と、個々の現場での改善活動「プロセス改善」を融合させた取り組みを進めています。これらの取り組みによって、独自に設定した品質トラブル指標では、基準とした2008年度比で、2012年度は78%の削減を達成しました。

お客様満足の上

「お客様関係力」の強化

コニカミノルタは、お客様からの信頼と評価を高め、お客様と長期にわたって良好な関係を維持していくことを目指しています。その実現のため、安定した製品品質、充実したサポートなど、お客様にとってできて当然と感じられる「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製品やソリューション、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ます。

2012年度は、新たに「お客様関係力強化推進責任者会議」を設置し、グループ全体の方針やマネジメントを統括するとともに、各事業において、それぞれの事業特性に応じた指標を設定し、施策を具体化しています。

お客様の声を活かす取り組み

コニカミノルタは、製品、サービスごとに、コールセンターやウェブサイトの相談窓口を世界各国で設置しています。各窓口寄せられる不具合情報やお問い合わせに迅速に対応するとともに、それらの情報をVOC※データベースに一元集約して、品質状況やご要望などの把握に努めています。また、事業部門ごとに、第三者機関や自社による定期的な顧客満足度調査を継続しています。さらに、製品をご利用いただいているお客様を対象に、営業だけでなく、開発部門による訪問を実施しています。

※VOC(Voice of Customer)：コールセンターやインタビュー、市場調査結果などから収集したお客様の声

お客様へのソリューション力強化

コニカミノルタは、お客様の満足と信頼を最大化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、情報機器事業やヘルスケア事業では、製品やソリューションの提供プロセスの標準化をワールドワイドに進めるとともに、保守・サポート体制の強化や、お客様の声を反映させた新たな機能の強化を進めています。

事例紹介

ヘルスケア事業

製品の不具合や操作ミスなどで診断がストップする時間を最小にするため、リモートメンテナンスやコールセンターの強化を推進しています。また、お客様の声をワールドワイドに集約して施策の横展開を図るため、2012年4月にコールセンターを販売会社から本社の品質保証部門に集約しました。

Column

2011年3月に発売した「AeroDR」シリーズについては、導入いただいた世界各国のお客様を2カ月間で集中的に訪問しました。製品不具合についての具体的な状況や、機能が十分に活かされていない例、思わぬ使い方をされていた例など、現場でわからない情報が多数得られました。なお、訪問を通じてお客様からいただいた約1,000件のご要望や不具合に関しては、すべて1カ月以内に報告書で回答しています。

カセット型デジタルX線撮影装置 「AeroDR 1012HQ」



(製造販売認証番号 222AIBZX00035000)

特長

- 少ないX線照射量で高画質な画像が得られるため、患者様の負担を最小限に
- 無線化と軽量化により撮影の自由度が向上することで、撮影時の作業性を改善(世界最軽量*の1.7kgを実現)
※2013年4月発表時点
- 画質性能、処理能力を維持したまま大幅に消費電力を削減

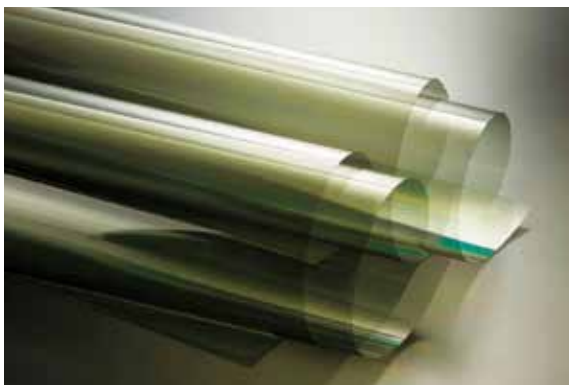
産業用材料・機器事業

機能材料分野

これまで蓄積してきた材料技術と製膜技術を結集して、保護、遮熱、遮水、偏光、発光など、産業・社会で求められる新たな付加価値を備えたフィルム材料を幅広い用途に提供しています。

お客様と絶えずコンタクトを取りながら、相互に技術的な情報を交換し、お客様の事業成長に役立つ一歩先を行く商品の提案を実践しています。

機能性ウィンドウフィルム「ICE-μ」



特長

- 高い赤外線反射率による遮熱機能とUVカット機能
- 金属薄膜を使わない独自の構成で、電磁波の透過を妨げない



絶対的な安全性が求められる自動車用ガラス向けにも提供

計測機器分野

幅広い産業分野の品質管理を支える企業として、世界の一流企業から最先端の技術や製品についての相談を受け、お客様の真のニーズを具現化できる存在となることを目指しています。そのために、長期間の使用においても高信頼性を保つ品質保証や、アフターサービスの充実などに注力しています。

ディスプレイカラーアナライザー「CA-310」



特長

- 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、前機種と合わせて約8割のシェア
- 最大で毎秒20回の高速測定が可能
- LEDの発光分布のばらつきによる誤差を従来の3分の1以下に低減

Column

「高速非接触インライン測色システム」は、製品の色の検査を、抜き取りではなく生産ライン上に載せたまま効率的に行えないか、というご要望に応えるため、お客様のご協力のもと、これまで培ってきた技術を活かして実現しました。

高速非接触インライン測色システム

特長

- 凹凸のある試料の色を非接触で測定可能
- 世界最速※、毎秒20回の測色速度
- ※2012年4月発売時点



事例紹介

情報機器事業

オフィス分野

お客様と長期にわたり良好な関係を築いていくために、お客様から推奨いただける製品やサービスを提供できているかを測定し、改善に努めています。具体的には、販売会社とともに、グローバルな視点で「CSアプローチ」という活動を展開しています。この活動を通じて、営業活動やお客様へのサポートにおいて、活動の品質や対応・回答のスピードを向上させることで、お客様との関係を深め、さらに期待を上回る経験をさせていただくことで、より多くのお客様から推奨いただけることを目指しています。

カラー複合機「bizhub C554e」



特長

- 「ユニバーサルデザイン」に配慮し、直観的に操作できるマルチタッチユーザーインターフェイスを操作パネルに採用
- クラウド環境に保存した情報やドキュメントを活用可能(要オプション)
- 独自の再生樹脂を使用して省資源化を実現
- 学習機能付き「ウィークリータイマー」や「ECO指標表示」により低消費電力化を実現

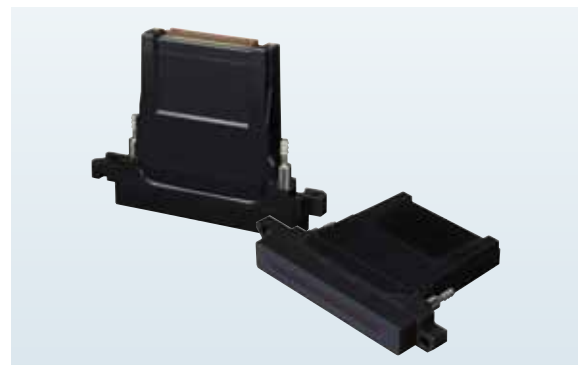


産業用インクジェット分野


独自の材料技術や精密加工技術を活かして、高性能インクジェットヘッドや多機能インクの開発を進めることで、電子回路基板やテキスタイルなどにも展開するなど、産業用インクジェットの活用範囲を拡大しています。

お客様とダイレクトな通信回線を結ぶことで、いろいろな状況に対応できるような事前メンテナンスを実施しています。

インクジェットヘッド「KM1024i」シリーズ



特長

- 全ノズル独立駆動方式の多列構造のインクジェットヘッド
- 安定した射出性能とすぐれたインク耐性のヘッド構造
- 地球環境に配慮したグリーンプロダクツ認定製品  P17



屋外用大判インクジェットプリンター用のヘッドとしてトップシェアを獲得