

社会とユニカミルタ

ユニカミルタは、事業活動を行う上で、世界中のさまざまなステークホルダーとかがわり合い、そして、支えられています。私たちは、皆様とのコミュニケーションを通じて、ともに社会の構成員である、パートナーとして信頼関係を築き、企業としての社会的責任を果たしていきます。

お客様とのかかわり

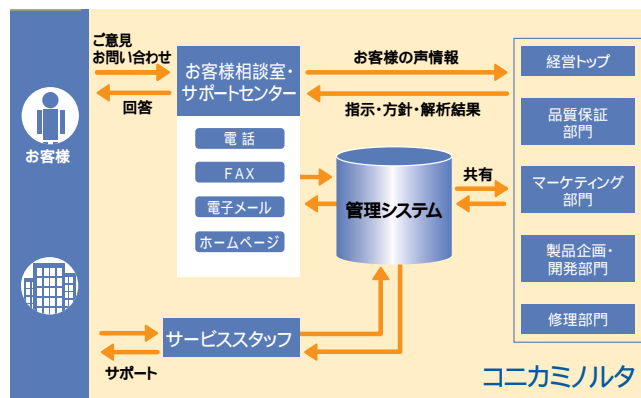
「優れた製品やサービスをお客様に提供し、ご使用いただくことで、より豊かな社会を創り出す。」これは、ユニカミルタが考える企業の社会的責任のひとつです。お客様とのコミュニケーションを大切に、製品の作り手としての厳しい品質管理体制の確立、ユニバーサルデザインの推進など、常に社会全体に目を向けた取り組みを行っています。

「お客様満足の上昇」への取り組み

お客様からの声、ご意見を製品づくりにフィードバックしています。

ユニカミルタグループや、その製品・サービスに対するお客様からのご意見は、ユニカミルタが成長し、よりご満足いただける製品を提供していくために、必要不可欠で貴重なアドバイスであると考えています。「お客様相談室」や「サポートセンター」での受付のほか、ホームページ、電子メールなどの窓口を設け、広くご意見・お問い合わせを承るとともに、皆様からいただいたご意見は、修理、品質保証、マーケティング部門をはじめ、製品の企画・開発部門へ速やかにフィードバックし、よりよい製品づくりに役立てています。また、顧客満足度調査を行い、お客様からの評価結果を、積極的に製品・サービスへ活かしています。

お客様の声のフィードバック体制



「お客様の個人情報管理」の取り組み

お客様情報の管理体制を強化し、個人情報保護の徹底に努めています。

お問い合わせや資料請求、サポート情報提供のための製品ユーザー登録の際などに、お客様の個人情報をご提供いただく場合があります。個人情報の取り扱いについては、コンプライアンスマニュアルに「収集時の利用目的の特定と通知、その目的の範囲内での使用」「第三者への提供・開示を行わない」ことなどを定め、適切な取り扱いと漏洩に対する安全管理に努めています。

「品質管理」の取り組み

製品の安心を提供できる
品質管理に取り組みます。

お客様の満足と信頼の実現のために、「コニカミノルタ品質方針」を定め、全世界の生産サイトでISO9001を基本とした品質管理活動を行っています。品質マネジメントの最高審議機関である「品質委員会」を中心として、グループ全体での品質保証を推進し、このもとで、国内外問わず関連会社まで含めて統一された品質保証体制を構築し、安全な製品の設計・製造ならびに適切でわかりやすい製品表示を行っています。

「コニカミノルタ品質方針」(抜粋)

<p>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。</p> <p>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姿勢とします。</p>
<ol style="list-style-type: none"> 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

【品質問題への対応】

品質問題が発生した際には、お客様最優先の理念に則り、迅速に適切な対応と是正処置を実行します。発生した品質問題は、世界中のコニカミノルタの拠点から速やかに日本の事業会社に報告され、原因究明の上、有効な対応策が検討・実施されます。また、ほかの事業会社への横展開を図り、常にコニカミノルタグループ全体の品質・製品安全レベルの向上に努めています。

「ユニバーサルデザイン」の取り組み

ユニバーサルデザインに基づいた
製品づくりを進めています。

高齢者の方や障害のある方を含め、さまざまな条件のお客様が使いやすいユニバーサルデザインを推進しています。オフィスで大勢の方に共用していただくことが多い情報機器では、「ユニバーサルデザインガイドライン」を作成しています。

【情報機器における取り組み】

実際の操作によるユニバーサルデザイン評価を繰り返し、下記の事例をはじめとする多くのきめ細やかな対応により、製品の操作性を向上させています。



座った姿勢でもつかみやすい、上からも手が届く給紙カセットハンドル



低い視点から見やすいように角度を簡単に変えられる操作パネル

株主・投資家との
かかわり

コニカミノルタは、企業としての価値を最大限に高めることで、株主・投資家の皆様のご期待に応えていくことを目指しています。株主・投資家の方々との公正で適切な関係を維持するとともに、グループの企業活動をよりご理解いただけるよう、積極的な情報開示によるIR（インベスター・リレーションズ）= 投資家向け広報活動を行っています。

「インベスター・リレーションズ」の取り組み

企業価値の向上に努め
積極的にIR活動を展開します。

株主・投資家の方々に、迅速かつ公正に正確な情報をお伝えすることを心がけ、IR活動を進めています。即時に多くの方へ公開できるホームページのIRサイトを活用し、アニュアルレポートや事業報告書に加え、経営戦略、財務データなどを、すべて日本語と英語で掲載しています。また、外国人株主の持ち株比率36%（2004年3月末現在）という現状をふまえ、海外の投資アナリストとのテレビ会議や、海外での説明会などを実施しています。ホームページのIRサイトで情報を公開しています。

<http://konicaminolta.jp/about/investors/>

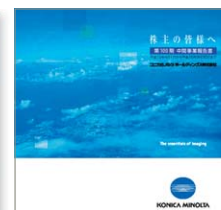
各種IRツール



アニュアルレポート



会社案内



中間事業報告書

ホームページのIRサイト



海外投資家ミーティングを実施

2003年度はニューヨーク、ロンドン、ボンコンで開催された投資家会議に参加。100社を超える投資家の方々とのミーティングの機会を持つなど、海外の投資家の方々へも積極的なIR活動を展開しました。2004年度はさらに個別訪問の実施も予定しています。(コニカミノルタホールディングス(株) 経営戦略室IRグループ 山田 尚道)