



# 社会的な取り組み

## お客様との関わり

高い品質の製品とサービスを提供するとともに、お客様との良好なコミュニケーションに努めています。

### 解説1 品質マネジメントシステム

PDCAのサイクルを回すことにより、お客様の満足度向上ならびに仕事の質を継続的に改善していくための管理の仕組みです。

### 解説2 ISO9001

品質マネジメントシステムの国際規格。

## 品質への取り組み

理想科学では、製品やサービスの質だけでなく、経営や業務の質も「品質」と広く捉え、さまざまな角度からお客様の信頼に応えられる体制づくりを強化しています。

### 品質方針

当社では、「品質方針」に則して、より質の高い製品・サービスを提供すべく、体制の整備と改善を行っています。

この「品質方針」は、品質マネジメントシステム<sup>解説1</sup>に関する指針として、2002年10月に制定しました。

### 品質方針

理想科学工業株式会社は、優れた製品の開発を通して社会に貢献することを基本理念とし、このために、常に高い品質の製品とサービスを提供する体制の整備とその改善を全社を挙げて推進いたします。

そのため、次の品質方針を定めます。

1. 変化する社会環境・市場環境に柔軟に対応するため、将来の動向を先取りし、次代を見据えた製品とサービスを提案いたします。
2. コストダウンと納期の遵守を徹底するとともに、品質の向上に努め、信頼される製品とサービスを提供いたします。
3. お客様第一を徹底し、お客様にご満足いただける製品とサービスを提供いたします。
4. 法律・規制要求事項を遵守し、品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善に努めます。

2002年10月1日  
理想科学工業株式会社  
代表取締役社長 羽山 明

## ISO9001認証取得状況

当社は、製品だけでなく、業務のさらなる品質向上をめざし、全組織を対象に品質マネジメントシステムを定着させる考えで、改善活動に取り組んでいます。

現在のISO9001<sup>解説2</sup>の認証取得状況は、次表の通りです。

### ISO9001 認証取得状況

取得事業所	認証取得年月日	審査登録機関
本社（習志野事業所、新橋事業所、芝浦事業所を含む）	2003年 9月 4日	TÜV CERT
池袋支店、浅草支店、三田支店、日本橋支店、渋谷支店、新宿支店	2003年 9月 4日	TÜV CERT
筑波事業所	2003年 9月 4日	TÜV CERT
珠海理想科学工業有限公司	2004年 4月26日	TÜV CERT
宇部事業所、霞ヶ浦事業所	2005年 9月 3日	TÜV CERT

## 「品質・環境マネジメントレビュー」の開催

当社では、マネジメントシステムの効率的な運用を図るため、品質マネジメントシステムと環境マネジメントシステムの統合を進め、品質面及び環境面について同時にマネジメントレビューを行うことにしています。

2005年11月22日に開催された「品質・環境マネジメントレビュー」において、社長の出席の元、2006年度の品質及び環境の重点課題など活動のテーマについて審議を行いました。そこでは、経営陣が前年度の改善の取り組み状況を確認したうえで、今後のさらなる改善のためのテーマや目標を決定しています。

### 2005年度マネジメントレビューの結果

#### ●品質面

各本部とも「改善が回るしくみ」を備えていることが確認できた。但し、業務の質を全社的に改善していくため、以下の三点を重点課題と設定。

- (1) 質を高めていくために全社的な中長期計画が必要であり、それに基づき各部門が目標を設定していく仕組みづくりが必要である。
- (2) 設定した目標を評価するために、顧客の視点に立った監視目標の整備が必要である。
- (3) 監視目標の定期的な進捗確認と状況分析が必要である。

#### ●環境面

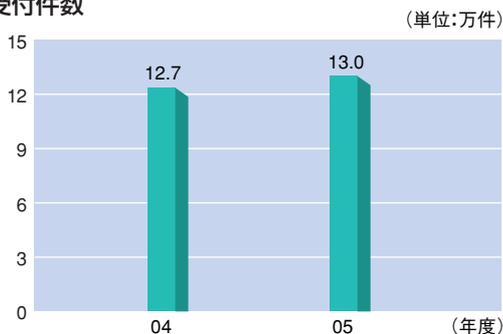
各本部と現状の課題認識と改善方向についてすり合わせを実施。

## お客様とのコミュニケーション

当社では、お客様に当社製品を安心してご利用いただくために、「RISOコールセンター」を東京と大阪に設置し、導入いただいた機器に関する使用方法のご相談や、トラブル対処など、お客様のご依頼に迅速にお応えしています。2005年度の受付件数は、2004年度比で2.7%増加し、およそ13万件でした。

また、昨今急速に進化するネットワーク社会のなかで、当社の製品をより有効にご活用いただけるように、印刷機とパソコンのインターフェイスに関するシステムサポート体制も整えています。さらには、業種・業態に応じたチラシ作成講習会の企画・実施など、紙を媒体とするコミュニケーションの多様化に対応した支援を行っています。

### 受付件数



#### ●各種お問い合わせ窓口

<RISOプリンター・リングラフに関するお問い合わせ>  
「お客様相談室」  
☎0120-534-881  
(受付時間10:00~12:00 13:00~17:00)

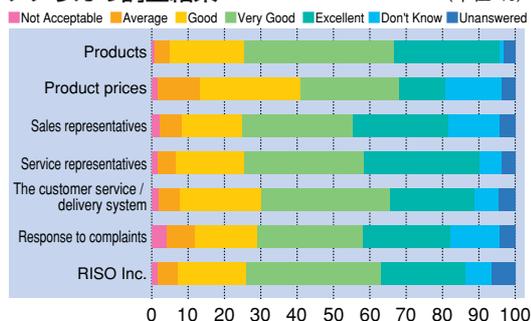
<プリントゴッコに関するお問い合わせ>  
「プリントゴッコ相談室」  
☎0120-404-403 (受付時間10:00~17:00)  
※ともに土・日・祝日・夏期休業・年末年始を除く  
上記のほか、Webサイトでも製品やサービス・サポートに関するお問い合わせを受け付けています。  
URL <http://www.riso.co.jp/home/info.html>

### お客様満足度調査の実施

当社は、2004年の中国とタイに続き、2005年にはアメリカとフランスにおいてデジタル印刷機のユーザーを対象とした「お客様満足度調査」を実施しました。本調査で得られた結果を分析・評価し、その結果に基づいて開発・設計部門や営業部門などが改善策の検討を行っています。

## アメリカの調査結果

(単位:%)



## 個人情報保護への取り組み

当社は、お客様の個人情報の安全性を確保するため、「個人情報保護方針」を策定し、個人情報への不正アクセスならびにその紛失・改ざん・漏洩に対する合理的な予防策を講じています。その体制は、「日本工業規格 (JIS Q15001:個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項)」[解説](#) に適合しており、プライバシーマークの使用が認められています。

また、個人情報の管理を徹底するために、イントラネット上に個人情報保護に関するルールを掲載するとともに、全社員を対象に個人情報の取り扱いに関する確認テスト (E-ラーニング) を実施しています。

#### [解説](#) 日本工業規格 (JIS Q15001)

JIS (日本工業規格) Q15001は、個人情報保護法のもとになった規格で、個人情報の保護を目的として1999年に制定されました。事業活動において個人情報を保護するために自主的な取り組みが重要であり、そのための全社的な統合化したマネジメントシステムの枠組みとその要件を定めています。

### 個人情報保護方針

1. 個人情報を収集する場合には、その利用目的が、当社の事業の目的の範囲で行います。
2. 個人情報は、利用目的を明確に通知し、同意を得たうえで収集します。
3. 個人情報は、同意を得た目的以外に利用しません。
4. 個人情報は、予め同意を得た場合または正当な理由のある場合を除き、第三者に提供しません。
5. 個人情報の安全性を確保するために、個人情報への不正アクセス及び個人情報の紛失・改ざん・漏洩に対する合理的な予防処置を講じることに努め、万が一事故等が発生した時にお速やかな是正処置を実施します。
6. 個人情報の保護に関する法令及びその他の規範を遵守します。
7. 個人情報の保護に関する教育啓蒙活動を通じて社員の意識を高めることに努めます。
8. 個人情報を取り扱う部門ごとに管理責任者を任命し、個人情報の適切な管理に努めます。
9. 個人情報の保護に関する当社のコンプライアンスプログラムを継続的に改善します。

平成15年3月12日 制定  
平成18年5月23日 改訂

理想科学工業株式会社

代表取締役社長 羽山 明