



# 社会的な取り組み

## お客様との関わり

当社は、お客様に高い品質の製品とサービスを提供するとともに、安心してお使い頂けるよう、お客様との良好なコミュニケーションに努めています。

### ●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。

### ●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、お客様第一の考えで、高い品質の製品・サービスの提供に取り組んでいます。また、経営や私たちの日頃の業務活動の質も「お客様にご提供する品質」であり、お客様の「信頼」と「安心」を獲得し維持していくための「重要な品質」であると捉え、体制の整備と改善を継続しています。

こうした品質に対する基本的な考え方と取り組み姿勢を「品質方針」として制定し、全社を挙げ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。

### 品質方針

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、製品安全の確保に努め、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、お客様に安心してお使いいただき、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。

平成14年10月1日 制定  
平成19年 4月1日 改定  
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

取得事業所	認証取得年月日
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
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
筑波事業所	2003年9月 4日
珠海理想科学工業有限公司	2004年 4月26日
宇部事業所、霞ヶ浦事業所	2005年 9月3日

※審査登録はTÜV CERTによるものです。

### 「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環境マネジメントシステムと品質マネジメントシステムの統合的な運用を進めており、マネジメントレビューについても環境面と品質面について同時に行っています。

マネジメントレビューでは経営層がマネジメントシステムそのものを検証し見直しを行います。また、方針や目標を決定し活動全体の方向付けを行っています。

2006年度の品質マネジメントレビューの結果、社長より「2006年度の品質改善活動状況報告により改善が進んでいることが感じられた。全ての部門が、顧客視点、ステークホルダー視点に立ち、品質マネジメントシステムを自主的に回し、それを根付かせなければならない。それが当社のカルチャーとなるようにしてほしい」とのコメントがありました。

### VOICE !



品質保証部  
品質保証課  
正木 一博

### お客様の「信頼」と「安心」を獲得するために

理想科学では、蓄積された「CS情報・品質情報」をもとに、企画構想段階から製品化に至るまで4つのステージで品質評価(機能・耐久)を行うとともに、「安全(当たり前品質)・使い勝手(お客様満足)」を追求することでさまざまな視点からの品質保証活動を行っています。また、製品化後も市場品質情報の活用や製品サポート活動を通じて「製品安全・製品品質」の維持に努めています。

今後も、お客様に“安心”を提供すべく、製品安全・製品品質の維持、向上を追求していきます。

## 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。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。2006年度の受付件数は、2005年度とほぼ同数の13.1万件でした。

こうしたお客様からのお問い合わせへの対応のほか、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も行っています。

当社商品・サービスに関する各種お問い合わせ、ご照会などは当社Webサイトの「各種お問い合わせ」ページより、商品群ごとに、Eメール及びお電話での窓口を用意しています。

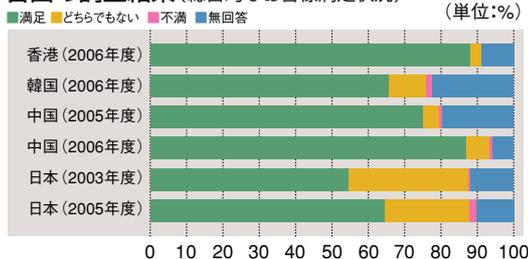
<http://www.riso.co.jp/home/info.html>

## お客様満足度調査の実施

2003年度から、2年に1回、日本、欧州、米国、アジアにおけるお客様満足度調査を実施しています。2005年度のアメリカ、フランスに続き、2006年度は新たに香港、韓国でお客様満足度調査を実施しました。各国における満足度の特徴を評価・分析し、その結果を営業部門や開発部門などにフィードバックし改善策の検討・実施を行っています。

また、中国では、2004年度から、1年に1回、お客様満足度調査を実施しています。2005年度に把握されたお客様の不満点を改善するために、社員に対して迅速な苦情処理や不満を解決するための教育を実施した結果、2006年度の調査では「満足」の比率が増え、総合的にお客様満足度が向上しました。

各国の調査結果（総合的なお客様満足状況）



## 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、2004年3月9日に(財)日本情報処理開発協会 (JIPDEC) よりプライバシーマークの使用が認められ、2006年3月9日に更新・継続しています (有効期限2008年3月8日)。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。

## 個人情報保護方針

1. 個人情報を取得する場合には、その利用目的を明確に定め、当社の事業の目的の範囲内で行います。
2. 個人情報は、利用目的を明確に通知し、同意を得たうえで取得します。
3. 個人情報は、同意を得た目的以外に利用しません。また、目的外利用を行わないための措置を講じることに努めます。
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、個人情報の漏えい、滅失又は毀損に対する合理的な予防処置を講じることに努め、万一が事故等が発生したときには速やかな是正処置を実施します。
6. 個人情報に関するお問合せ、開示等のご請求に誠実かつ迅速に対応します。
7. 個人情報の保護に関する法令及び国が定める指針その他の規範を遵守します。
8. 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。
9. 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。
10. 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19年4月 1日 改定

理想科学工業株式会社

代表取締役社長 羽山 明

## 【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。