

社会的な取り組み

お客様との関わり

理想科学は、お客様に高品質で安全な製品とサービスを提供し、安心してお使いいただけるよう、お客様との良好なコミュニケーションに努めています。

解説1 ISO9001

品質マネジメントシステムの国際規格。

ISO9001認証取得範囲

理想科学工業株式会社

本社* (習志野事業所、新橋事業所、芝浦事業所を含む)

営業本部

海外営業本部

開発本部*

製造本部 (筑波事業所、宇部事業所、霞ヶ浦事業所を含む)

*一部適用除外組織があります。

珠海理想科学工業有限公司

品質への取り組み

当社は、お客様第一の立場に立つことを基本とし、高い品質の製品と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重要な品質」であると捉え、ISO9001^{解説1}を認証取得するとともに、業務活動の質を測り、評価するための仕組みづくりを進めています。

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理想科学の品質方針として制定し、全社を挙げて取り組んでいます。

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、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。

2002年10月1日制定

2007年4月1日改訂

理想科学工業株式会社

代表取締役社長 羽山 明

製品の安全確保

当社は、経済産業省発行の「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」に従い、製品の安全を確保するためのチェック体制を強化しています。その一環として、2008年5月に、新製品の発売前に関係部門が安全性の最終確認を行う「安全性確認会」を設置しました。

また、お客様先で安全性に関わる事故やクレームが発生した場合、情報が即座に報告され、設計・開発部門にフィードバックする仕組みを構築しています。さらに「消費生活用製品安全法」の施行に伴い、消費者の安全に関する社内教育を徹底しました。その結果、社員の製品安全についてフィードバックの意識が向上し、市場からの報告件数が2007年度の7件から2008年度は13件に増加しました。

お客様とのコミュニケーション

「RISOコンタクトセンター」を開設

ユーザーサポート業務が多様化、複雑化する中、これまで各部門がそれぞれに管轄していた4つのユーザーサポート業務、「ハードウェアサポート」「ソフトウェアサポート」「消耗品オーダー受付」「コンタクト業務」を一元化、沖縄に「RISOコンタクトセンター」を開設し2009年2月より運営を開始しました。高品質で安定的なサポート体制をより一層強化していきます。

また、同センターに寄せられたご意見・ご要望を積極的に活用し、さらなる顧客満足度の向上を図っていきます。

なお、当社製品・サービスに関する各種お問い合わせ、ご照会は、Webサイトのお問い合わせフォームや、フリーダイヤル(一部は一般電話)をご利用いただけます。



各種お問い合わせ

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



RISOコンタクトセンター



「お客様満足度調査」の実施

当社では製品やサービスにお客様の声を反映し、お客様に満足していただくために「お客様満足度調査」を実施しています。

2008年度は、フランス、イギリス、スペイン、アメリカ、香港で「お客様満足度調査」を実施しました。

調査の結果、製品について、「効率よく作業ができ印刷コスト削減にもつながった、カラフルで綺麗な資料を作ることができた」といった声をいただきました。

一方、「理想科学のWebサイトにはトラブル対応に関してお客様への情報提供が少ない」といったご意見をいただいたほか、国によって営業担当者に対するお客様の満足度に差があるといったことが判明するなど、改善すべき事項も挙がっています。

このようなお客様の声を事業活動に活かしていくために、「お客様満足度調査」の方法も継続的に改善していきます。また、「お客様満足度調査」だけではなく、営業担当者、サービス担当者、コンタクトセンターなどを通して得られたお客様の声も大切にして、製品やサービスの品質向上に努めていきます。

個人情報保護への取り組み

当社は、お客様・お取引先様・株主様など当社と関わりのある方々からお預かりした大切な個人情報を適切に保護するため、「個人情報保護方針」を策定し、個人情報の目的外利用および漏えい、滅失、毀損に対する合理的な予防策を講じています。その保護体制は、JISQ15001（個人情報保護マネジメントシステム-要求事項）^{解説2}に適合しており、2004年3月9日には（財）日本情報処理開発協会（JIPDEC）からプライバシーマークの使用が許諾され、2008年度には2回目の使用許諾が更新されました。

また、個人情報の保護を徹底するために、インター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、毎年、全社員を対象に個人情報の取り扱いに関する教育を実施しています。2008年度は、個人情報保護に関するルールに、個人情報

を廃棄する場合の具体的な処理方法や廃棄業者の選定基準を追加し、管理を強化しました。

個人情報保護方針

当社は、お客様に感動や驚きを与えることができる製品を開発・提供し、豊かなコミュニケーション社会（文化）の発展に貢献することを目的として企業活動を行っております。これを達成する過程で取扱うお客様、お取引先様、株主様および従業員などの個人情報が当社の大切な財産であり、これらを適正に取扱うことが当社に課された責務であると認識し、以下の個人情報保護方針に基づき、個人情報の適切な保護に努めてまいります。

1. 個人情報は、当社の事業目的の遂行に必要な範囲内で、適切に取得、利用および提供します。
2. 個人情報は、取得方法又は取得状況に応じ、利用目的等を明示しご本人の同意を得た場合、利用目的を通知又は公表している場合又は取得状況からみて利用目的が明らかである場合に取得します。
3. 個人情報は、特定した利用目的および取得状況からみて明らかな利用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又は法令に基づく場合等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、万が一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、開示等のご請求並びに苦情およびご相談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20年4月 8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2 JISQ15001

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、そのための全社的に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。