

理想科学とステークホルダーとの関わり

お客様との関わり

“お客様第一”の視点で 製品・サービスそれぞれの品質向上に取り組んでいます。

理想科学は、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で推進することを品質方針に定めています。この方針のもと、開発・製造・営業の各部門が一体となってお客様視点に立った品質向上活動に取り組んでいます。

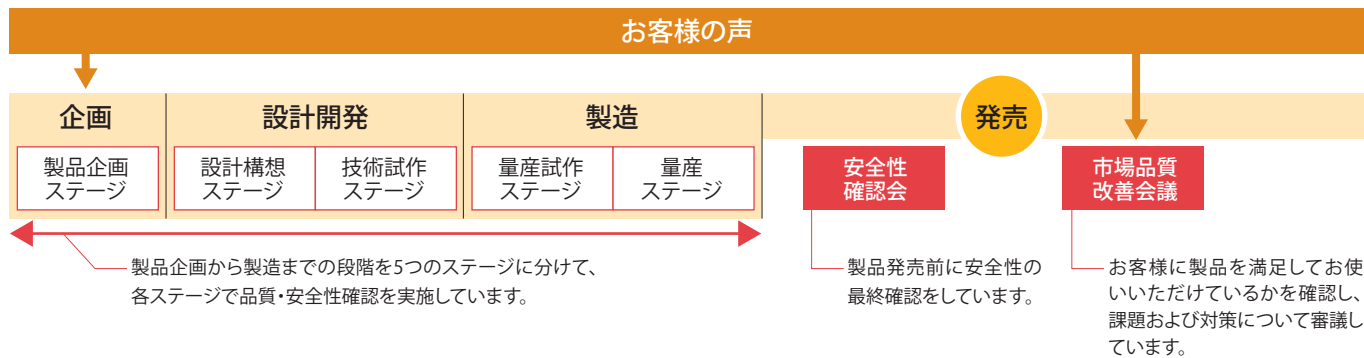
2009年度の主な取り組み

- 品質向上と安全性の確保
- サービス品質の向上
- お客様とのコミュニケーション

品質向上と安全性の確保

品質マネジメントシステムの運用

当社は、お客様に高い品質の製品とサービスを提供するため、私たちの日頃の業務の質も「お客様にご提供する重要な品質」であると捉え業務の質を測り、評価するための仕組みづくりを進めています。当社は品質マネジメントシステムについてISO9001認証を取得しています。解説1



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

品質保証部長から

お客様にご満足いただける 製品・サービスを提供するために

当社は、品質方針のもと、全社を挙げて品質向上活動に取り組んでいます。2009年度は、「オルフィスX」シリーズや「リソグラフMD」シリーズなど、新たな機能を備えた製品を発売しました。これらの新製品に対してもさまざまなお客様の声を全社で共有し、さらなる品質向上につなげていきたいと考えています。

また、万一重要な品質問題が発生した場合、誠実にご報告することも当社の責任であるとと考えています。品質情報の開示についても、迅速に発信していきます。

今後は、安全管理の徹底とともに、ご要望やご期待に応える製品の提供に努めていきます。

VOICE



品質保証部
部長
笠井 達也

サービス品質の向上

「RISO TECHNICAL CHAMPIONSHIP」を実施

当社は、お客様に提供するサービス品質の向上を目的として、「RISO TECHNICAL CHAMPIONSHIP」を年1回開催しています。

この催しは、社員および販売店のカスタマーエンジニアの技術を競い合うもので、第7回を迎えた2009年度は、数百名のカスタマーエンジニアの中から、日本の各地区の予選を勝ち抜いた22名(オルフィス部門8名、リソグラフ部門7名、社員オルフィス部門7名)が参加しました。今回の大会では、「実技」と「筆記」に加え「顧客満足」をテーマにした4分間の「スピーチ」が行われました。

今後もこうした取り組みを通じて、サービス品質の向上に努めていきます。



「実技」の様子



入賞者の皆さん

独自の認定・研修制度を設けて ソリューション提案力、サービス力を強化

お客様に、より便利に、より快適に製品をご使用いただくため、当社は製品に関する情報提供やアフターサービスの充実に積極的に取り組んでいます。

その一環として「リソー教育センター」を設置し、当社独自の認定制度に基づいた製品の販売・技術研修を実施し、当社および販売店の営業担当者、カスタマーエンジニアのスキル向上とノウハウの充実・伝播に努めています。

また、実際の製品を用いた集合研修に加え、独自のeラーニングシステム「e道場 ちえトレ」を運営しています。このシステムでは、お客様のIT環境の変化に合わせたシステム活用例や、繰り返し確認したい作業手順、製品機能の疑似体験など、動画やアニメーションを利用した学習教材を提供し、きめ細やかな製品教育を実現しています。

今後は、集合研修とeラーニングの連携をさらに強め、さらなるお客様満足の創造に取り組んでいきます。

解説1 ISO9001認証取得範囲

理想科学工業株式会社：本社*、プリントクリエイト事業部*、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）、珠海理想科学工業有限公司 *一部適用除外組織があります。

お客様とのコミュニケーション

お客様の声を全社で共有し、 製品・サービスの品質向上に反映

当社は、直接お客様に接するカスタマーエンジニアや「RISOコンタクトセンター」を通じて、お客様の声を積極的に聞き取っています。いただいたお客様の声は、開発や製造の部門でも情報を共有して製品の品質改善につなげる仕組みを整えています。また、重要もしくは緊急を伴う内容については、「市場品質改善会議」において対策を決定しています。

TOPICS お客様の声を社内各部門に伝達する 業務フローを構築 (RISOコンタクトセンター)

2009年2月に業務を開始した「RISOコンタクトセンター」は、お客様からの電話受付を専門に行う「着信対応コール業務（修理受付、ソフトウェアサポート、消耗品注文受付、ご意見や各種お問い合わせ）」と、営業・マーケティング目的の「発信専門テレマーケティング」を行っています。

2009年度は、RISOコンタクトセンターに寄せられた「お客様の声」を、社内の関係部門に確実に伝達するための業務フローを構築しました。今後は、この業務フローに基づき、お客様からのご意見・ご要望を反映した製品やサービスの提供に取り組めます。



製品に関する重要なお知らせを明示

当社は、製品の品質や安全に関わる情報をWebサイトもしくは他のメディアを通じて、お客様にお伝えしています。

2009年度に、製品の材質表記および寸法／質量表記の誤記*が判明した際、その事実および正しい情報を当社Webサイトにおいて開示しました。本件については、仕様などに関わる情報の伝達とチェックの仕組みの見直しを行い、再発防止策を講じています。



*詳細は当社Webサイトの「製品に関する重要なお知らせ」に掲載しています。
<http://www.riso.co.jp/important/>