

お客様とのかかわり

お客様に対する基本的な考え方

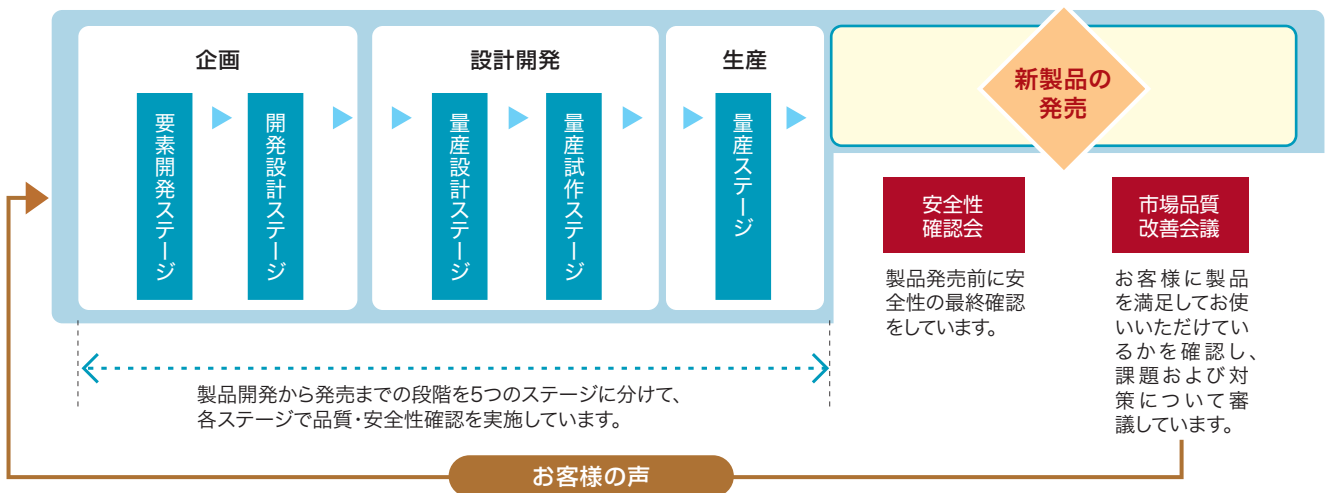
理想科学は、お客様第一を徹底し、お客様に安心してお使いいただき、ご満足いただける製品とサービスを提供する体制の整備とその改善を全社で推進することを品質方針に定めています。

この方針のもと、開発・生産・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。

品質の評価と改善に向けた取り組み

品質マネジメントシステムの充実

お客様に高い品質の製品とサービスを提供するため、日頃の業務の質も「お客様にご提供する重要な品質」とであるととらえ、業務の質を測り評価するためのしくみづくりを進めています。2010年度は「顧客の要求事項の反映見直し」「製品安全管理の強化」「品質コストの見える化」について活動を開始しました。



お客様の声を共有し、品質改善に反映

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」を通じていただいたお客様の声を、開発や生産の部門で共有し、製品の品質改善につなげるしくみを整えています。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。

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ホームページ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。

2010年度は、2009年6月から2010年2月に生産した製品の一部において、基準を超える電波を漏洩する場合があることが判明した際、その事実および対応について開示しました*。当社は、お客様に安心してご使用いただけるよう管理プロセスを見直し、再発防止に努めています。

*詳細は当社ホームページの「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/>

