

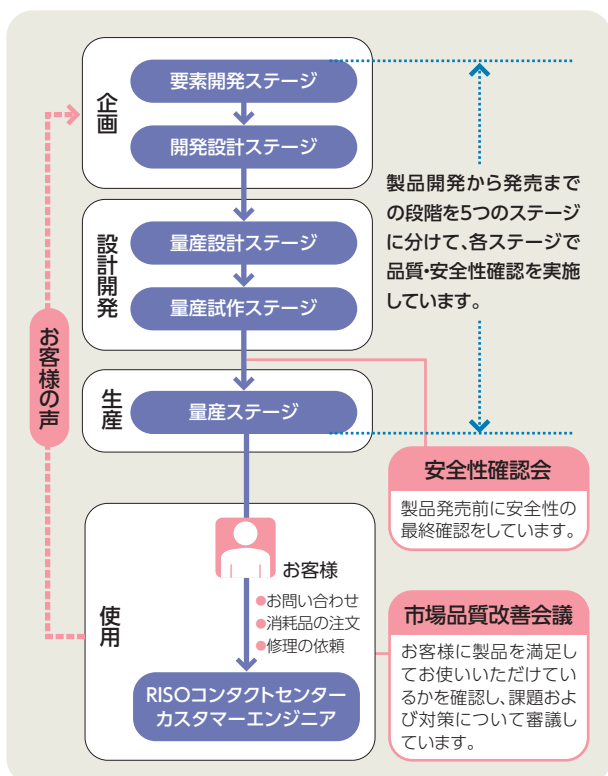
お客様とのかかわり

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を整備しています。開発・生産・営業の全部門が、お客様視点に立った品質向上活動に取り組んでいます。

お客様の声を全部門で共有し、品質向上を追求

当社は、製品の機能や性能はもちろん、保守やサポートなどのサービスも、お客様へ提供する重要な品質と位置づけています。こうした考えのもと、お客様のご意見や要望を全部門で共有し、製品および業務の品質向上による顧客満足の創造に取り組んでいます。



「RISOコンタクトセンター」やカスタマーエンジニア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ています。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。

お客様の声に応じて、活かす—— 「RISOコンタクトセンター」

「RISOコンタクトセンター」は、お客様からのお問い合わせへの対応、消耗品の注文受付、修理依頼の受付といったお客様サポートを担っています。当社では、迅速・的確に対応するために、お客様窓口を同センターに集約しています。2012年からは国内販売店のサポートも開始しました。また、お客様からのご要望・ご意見を蓄積・分析し、その結果を社内へフィードバックすることで製品の改善に活かす役割も担っています。



RISOコンタクトセンター

製品に関する重要なお知らせを明示

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。2012年度は、お客様にお伝えしなければならない重要なお知らせはありませんでした。今後も、お客様に安心してご使用いただけるよう適切な情報開示に努めていきます。

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/c/important/>

Topics 2012

お客様の声を新製品に反映

2013年1月に発売した「オルフィスEXシリーズ」の開発において、営業部門やカスタマーエンジニアへ届いたさまざまなお客様の声を製品に反映しました。プリンターの動作時および待機時の冷却ファンや搬送機構など、設計上の改善によって、耳障りと感じる音を低減し、静粛性を向上しました。



搬送機構の改善部分イメージ