



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い品質と安全な製品・サービスを提供するとともに、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 (本部* および三田、浅草、日本橋、新宿、池袋、渋谷の6支店)

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

解説2 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。

品質への取り組み

理想科学では、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・サービスの提供に取り組んできています。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」を獲得し継続していくための「重要な品質」であると捉え、ISO9001を認証取得 **解説1** するとともに体制の整備と改善を継続しています。

こうした理想科学として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上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。

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

「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 **解説2** 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の効果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。

2007年11月20日に開催された「品質・環境マネジメントレビュー」において社長出席の下、2007年度の品質および環境の活動実績の評価と今後の取り組みについて審議しました。

審議全体を総括して、社長より、「開発・製造部門はEMS/QMSを活用して安心、安全の質をより高めてほしい。拠点数の多い国内営業部門は本部が後押しして活動を推進する風土作りを進めてほしい、海外営業本部はグローバルな活動を推進するために、海外の拠点を意識付けける手順を工夫し、ビジョンをもって計画的にすすめるように」とコメントがありました。

VOICE !



品質保証部
品質保証課
高倉 淳

お客様の立場に立って

どんなに良い製品でも、安全でなければ価値がありません。理想科学ではお客様がより安全に、安心してお使いいただけるよう製品評価の中に「安全性評価」を取り入れています。お客様が当社製品を扱う時、想定される扱い方を、お客様の視点でピックアップし、当社が持っている過去の評価事例と組み合わせて厳しい評価、確認を行っています。また、製品評価の専門家とは違った観点からの指摘も得るために実際に製品を扱ったことのない人たちに性能評価をお願いするなどして、より安全性の確認と向上に努めています。製品に使用される原材料の安全性についても、開発・設計の段階からチェックする仕組みを構築しています。

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。2007年度の受付件数は前年より1万件増の14.1万件でした。

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メールおよびお電話での窓口を用意しています。
<http://www.riso.co.jp/home/info.html>

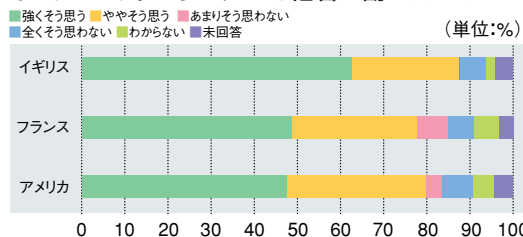
お客様満足度調査の実施

当社では、製品・サービスにお客様の声を反映し、お客様満足度が向上するように2003年度より日本、欧州、米国、アジアの地域ごとに2年サイクルでお客様満足度の調査を行っています。

2007年度は、イギリスでデジタル印刷機のお客様満足度調査を実施しました。この調査では、「サービスマンを呼んだがレスポンスが悪く、再度連絡しなければならなかった」というようなご不満の声を聞かせ頂き、営業/サービス活動の改善につなげさせて頂きました。

また、デジタル印刷機だけでなく、高速カラープリンター「HCシリーズ」についても、イギリス、フランス、アメリカでお客様満足度調査を実施しました。『「HCシリーズ」を他の方に勧めたいですか』の問いにフランスとアメリカでは、約80%の方が、イギリスでは約90%の方が“そう思う”という評価を頂くことができました。今後もお客様満足度調査を定期的にも実施し、ご期待にお応えできる製品づくりをめざします。

インクジェットプリンターを他者に勧めたいか？



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洩、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3}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年に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、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。

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3 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。