

# お客様満足の追求

---

- 240 CS品質の考え方 [◇](#)
- 241 お客様満足 [◇](#)
- 242 品質向上 [◇](#)
- 245 製品安全 [◇](#)
- 248 ユニバーサルデザイン [◇](#)

## CS 品質の考え方

エプソンは、経営理念に掲げる「お客様を大切に」の考え方を実践するために、CS 品質の方針、推進体制を構築し、お客様満足を追求しています。

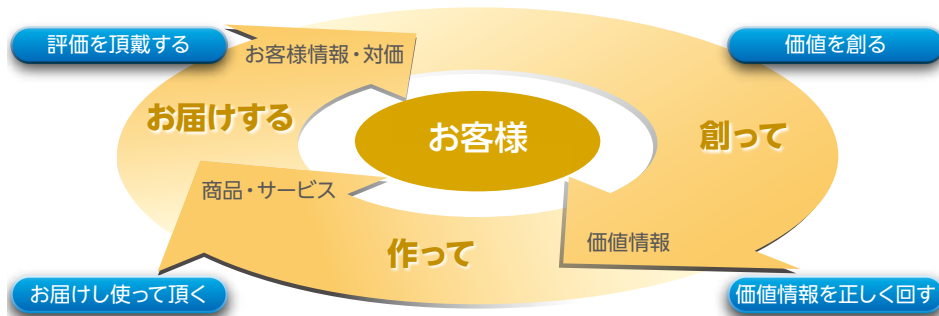
### CS 品質中期活動方針

エプソンは、「世界中のお客様に喜ばれ信頼される商品やサービスを創り続ける」ための目指す姿を、CS 品質中期活動方針に定め、CS 品質活動を展開しています。

#### 目指す姿

今までのやり方に捉われず商品化プロセス全体の質を向上させ、お客様の期待を超える品質を、スピード感を持って実現し、お客様からの強い信頼を得る

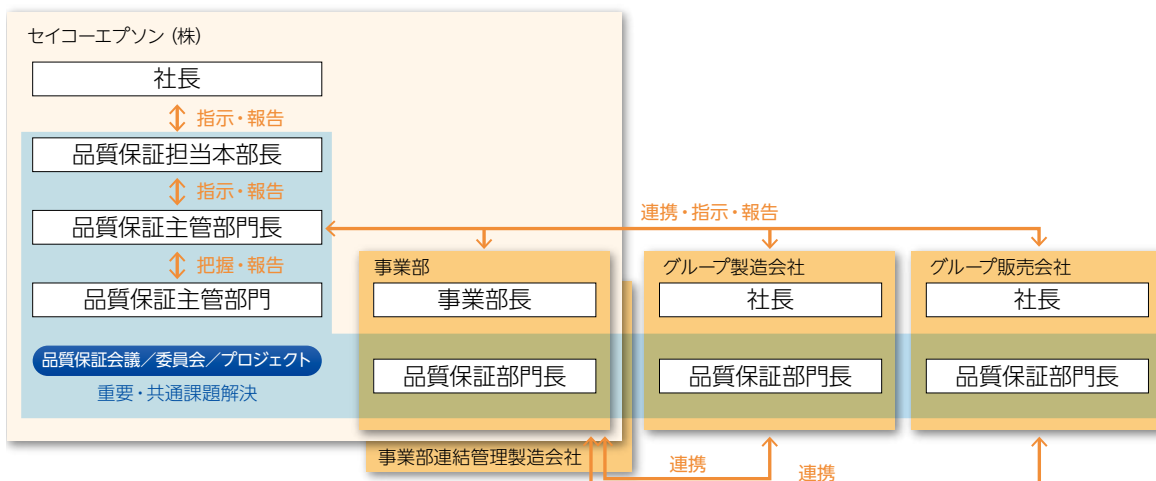
CS 品質の目指す姿 (お客様と私たちをつなぐ価値の連鎖)



### 品質保証活動の推進体制

エプソンはグループ全体で品質保証活動を推進しています。重要・共通課題については、品質保証会議、委員会およびプロジェクトで解決を図ります。また、施策実行状況や品質状況を定期的に把握・レビューした結果を、社長に報告し、さらなる改善方針を策定・実行することで、品質保証活動のマネジメントを行っています。

#### 品質保証活動推進体制



## お客様満足

エプソンは、お客様が購入してくださった商品を快適に使用し満足いただけるよう、商品企画からご購入後のアフターサービスまでさまざまな活動でご期待に応えるよう努めています。

### 商品開発

企画段階においては設計者が自らお客様の現場に伺い、感想や困り事などを直接お聞きしたり、インフォメーションセンターに寄せられた声を分析したりして、お客様の期待に応える商品企画を行っています。

またインフォメーションセンターに寄せられた声を分析し、商品企画に盛り込むことでお客様の期待に応えられるよう努めています。

### 広告宣伝活動

誤った商品説明、誇大広告や間違った理解につながる恐れのある訴求などを防止し、商品の機能について正しく理解され購入されるように努めています。

エプソンでは、Webや広告などに掲載される画像や文面について、情報の正確性や倫理的差別表記が使われていないこと、著作権、個人情報の適法性などを事前にチェックする管理体制を構築しています。また、SNSについても、グループ基準を設け、公正かつ適切な情報発信に努めています。

### 販売会社での取り組み

#### お客様の仕事を止めないサービスの提供 ～海外販売会社での取り組み～

オフィスなどで使用いただいているプリンターは、万が一故障してしまったり、消耗品が手元に無くなってしまったりすると、お客様の仕事を止めてしまうことになります。そこで2016年Epson Taiwan Technology & Trading Ltd. (ETT /台湾)は、台湾市場のオフィスプリンター業界初となる定期訪問サービスパックの提供を、ビジネス向けインクジェットプリンターで開始しました。

商品を熟知するサポートメンバーが定期的にお客様の元へ伺い、点検・整備を行い、同時にお客様のプリンターの使用状況からインク切れのタイミングを予測しお伝えしています。これにより、プリンターの故障やインク切れが原因でお客様の仕事が止まってしまう回数を大幅に減らすことができ、安定した印字品質を提供できるようになりました。さらに、この定期訪問は当社のプリンターを使用していただくお客様の生の声を得る大切な機会にもなっています。

世界中のお客様に商品をご使用いただいているエプソンは、お客様の国や地域に合ったサービス/サポートを現地の販売会社が提供することで、お客様満足の向上につなげています。

#### エプソン製パソコンのアフターサービス活動

エプソングダイレクト(株)のサポート方針は「使えない時間を1秒でも短くし、お客様をお待たせしない。そして、買ってよかった、次もエプソングダイレクトと言っていたこと」です。

「パソコンが壊れたからといって、仕事は待ってくれない」状況は、どのお客様も同じです。お客様のパソコンが使えない時間を極力抑えるために、品質向上活動は当然のことですが、万が一「標準無償保証」期間内または「お預かり修理」加入期間中のパソコンが故障した場合は、土・日曜日を含めて修理センターに到着後1日で修理を終えてお返しする体制を整えています。

## 品質向上

エプソンは、商品・サービス、生産、販売の全てを通じ、お客様に信頼され、お客様の期待以上の品質を提供するため、さまざまな品質向上活動を行っています。

### サプライヤー供給品の品質確保

エプソンはインクジェットプリントヘッドなどコアとなる主要部品は社内で製造していますが、サプライヤーの皆様からも製品製造に必要な多くの部品を供給していただいています。従って、エプソン内部の品質保証活動のみならず、サプライヤーの皆様にもエプソンの品質に対する考え方をご理解いただいた上で、ともに品質を向上する活動を展開しています。

活動例としては、エプソンの品質保証の基本的な考え方や実施事項を品質保証基準書に定め、現場での品質状況の確認や品質向上のためのアドバイスをしています。

### 海外製造工程の品質管理力強化

製造工程の役割は、企画・設計に反映されたお客様の要望を実際の製品として作りこむことです。製造工程では、仕様に基づいた適正な品質が保証された製品を製造します。その際、製品を構成する部品や工程に対し、多数の品質管理項目を定めています。現場で必要となる品質管理項目を適正に管理し、品質を保証するため、日本国内・海外の製造現場に品質管理技術者を派遣し、品質向上活動を展開しています。

エプソンは、現地技術者と協働で、論理的な問題解決を進め、人材育成および世界各地のエプソン製造工場の品質向上に取り組んでいます。



海外現地法人との協働改善

### 世界各地域のサービスサポート情報の共有

お客様に商品・サービスを安心してご利用いただけるよう、エプソンは世界各地域でサービスサポート体制を構築しています。サービスサポートの品質向上に向けた取り組みとして、年1回世界各地域の海外販売地域統括会社および一部の販売会社のサービスサポート責任者が集まる「エプソングループサービスサポートミーティング」を開催しています。ミーティングでは、お客様の商品・サービスのご利用状況やサービスサポートの技術情報を共有し、中長期的なサービスサポート戦略策定に向けた議論や施策について確認しています。この活動の結果は各地域のサービスサポート活動に反映します。



エプソングループサービスサポートミーティング

## 社員の品質管理力の向上

### 教育

社員一人ひとりが品質向上に貢献できるよう、全社員を対象に品質管理教育を実施しています。品質管理に必要となる基礎事項を製造系、技術系、スタッフ系別に受講し、その後、各自の業務に必要な専門事項やE-KAIZEN活動に関わる事項を体系的に受講できるようにしています。

また、海外拠点の社員においても、国内と同様の教育が受講できるよう、拠点ごとに品質管理教育のトレーナーを養成・認定し、拠点内で教育実施・受講ができる体制を整えています。

エプソンは、お客様の期待を超える商品・サービスを実現しお届けできるよう、どのような困難や課題が生じて、本質を見極め、改善できる人材の育成を目指しています。

品質管理教育体系図（一部抜粋）

	初級	中級	上級
全社員共通	QC入門コース	QC-A (製造系) コース QC-B (技術系) コース QC-C (スタッフ系) コース	
小集団・チーム		問題解決型QCストーリーコース 課題達成型QCストーリーコース なぜなぜ分析コース	
専門コース		信頼性専門コース ・加速試験、抜取試験 ・市場戻入ワイブル解析 品質工学実践コース (機能性評価、パラメータ設計など)	

\* QC-ABCコースは、1コース以上の選択受講となります。

2023年度全社員共通教育の受講実績（国内）

研修名	新規受講者数	在籍者受講率
QC入門コース	365人	87%
QC-ABCコース	315人	74%

品質管理教育のトレーナー認定状況

地域	認定者在籍拠点数	認定者数 <sup>1</sup>
東南アジア	7社	76人
中国	4社	40人

<sup>1</sup> 2024年3月31日現在の認定済在籍者数です。

### 改善活動

エプソンは日々のさまざまな問題に対し、チームや個人で解決する改善活動を「E-KAIZEN活動」と称し、グループ全体で展開しています。

チームでの改善活動の成果は、毎年日本・中国・東南アジア・欧米の各ブロックでの選抜を経て、日本で開催する「ワールドワイドチーム事例発表大会」で発表・審査され、優秀な活動が表彰されます。また、各ブロックの事例発表大会での事例共有のほか、社内報や社内イントラネットに良い活動事例を掲載し、水平展開を図ることにより、相互研さんや改善意識の高揚につなげています。

2023年度の「ワールドワイドチーム事例発表大会」は4年ぶりに一堂に会しての開催となりました。日本から3社4チーム、東南アジアから3社4チーム、中国から2社4チーム、欧米より1チームの計13チームが参加しました。審査の結果、中国の生産拠点であるEpson Engineering (Shenzhen) Ltd.の「北斗ナビゲーション」チームの活動テーマ「環境負荷低減を実現する洗浄工程の改革」が最優秀テーマと決定し、社長賞が授与されました。



社長賞を受賞した「北斗ナビゲーション」サークルのメンバー



## 意識向上活動

エプソンは、経営理念にある「お客様を大切に」することとはどのようなことを考え、社員全員が自らの業務の質を振り返る機会として、毎年11月を「CS・品質月間」と定め、ワールドワイドに活動を展開しています。

2023年度は、「基本を守った確かな仕事 高めよう品質 増やそうエプソンファン –自分にとって「仕事の基本」とはなんですか–」をスローガンとして掲げ、活動を展開しました。

デジタル活用や生産自動化など、ものづくりプロセスが進化する中で、より確かな品質の製品・サービスを通じてお客様価値を提供していくためには、社員ひとり一人が自らの業務の質を高めることが大切と考えています。これに向け、2023年度のCS・品質月間では、品質保証部門長を中心としたワークショップや、社内ベストプラクティスの展開、また職場での対話会などを通じて、社員ひとり一人が業務の質を高めるために抑えるべき仕事の基本について、改めて考える取り組みを行いました。

私たちはこのような活動を通じ、「お客様を大切に」することにとどまらず、ステークホルダーの皆様から「いい会社だね」と言っただけ、ファンになってもらえることを目指して業務に努めています。



CS・品質月間ポスター(日本語版)



CS・品質月間ポスター(英語版)



CS・品質月間ポスター(中国語版)

## 製品安全

### 世界統一・高レベルの安全・安心・お客様満足ののために

エプソンは、世界中のどの国・地域でも同じ品質を提供できるよう、グループ統一の品質保証規程と製品安全性管理規程を定め、世界統一レベルでの製品品質を実現しています。

特に商品の安全性や環境法規制の適合性については、グループ統一品質規格であるEQS(Epson Quality Standard)を設け、世界各国・地域の安全規格や法規制の要求レベル以上の自主規制を幅広く実施しています。また製品事故の未然防止、再発防止に向けて、あらゆる分野において徹底した安全性の評価を行うなど、自社製品・サービスの安全・安心リスクの最小化を実現するために活動しています。

重点施策(KPI)	実績		目標
	2022年度	2023年度	2024年度
重大事故 <sup>*1</sup> 発生数	0件	0件	毎年0件維持

<sup>\*1</sup> 重大製品事故:消費生活用製品安全法で第2条第6項で定められたもの。  
 自社のWebにて「消費生活用製品安全法に基づく事故報告情報」として掲載した事故のうち、リコール社告を行い市場対応を実施した事故に当たる。

### 製品安全に関する基本方針

エプソンが製造・販売する製品の安全に対するお客様の信頼を確保することが経営上の重要課題であるとの認識のもと、「お客様を大切に」という経営理念に基づき、以下のとおり製品安全に関する基本方針を定め、製品安全の確保に積極的に取り組んでいきます。

[目録](#) エプソングループ製品安全に関する基本方針 (詳細は「付属資料」P.327 参照)

### 製品安全保証活動の推進体制

エプソンはグループ全体での品質保証活動推進体制のもと、製品安全性保証活動の確実な推進及び製品事故発生時の迅速な対応を行っています。

また、各製品・サービスについては、企画/開発/設計段階からグループ統一品質規格であるEQSへの適合及び新規要素へのリスクアセスメント活動を行い、製品作り込み段階での確実な製品安全性の確保につなげています。

### 迅速な製品事故対応体制

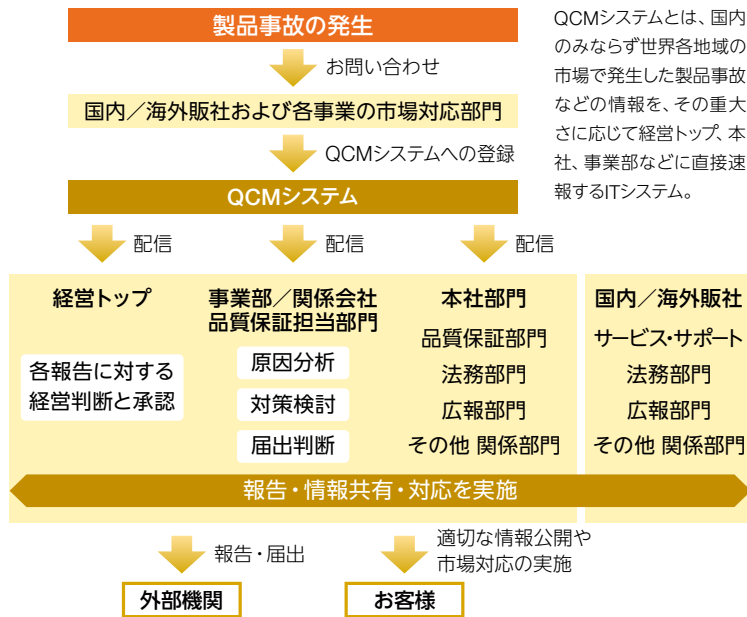
お客様の下で万が一、製品事故が発生した場合は、国内・海外販売会社および各事業の市場対応部門が即座にエプソングループ共通のQCM(Quality Crisis Management)システムを用いて、第一報の連絡を行います。

QCMシステムにより各部門は連絡を受け、事業部/関係会社の品質保証担当部門は原因分析、対策の検討などを迅速に行います。

そして経営トップ、本社部門を含めた関係部門が都度情報共有を行い、自社のWebサイト「重要なお知らせ」等を通じた情報公開や市場対応の実施、また消費生活用製品安全法などの法規制にのっとった外部機関への公的報告・届出を実施します。

エプソンでは、製品事故発生時の対応手順を定めた基準を整備しており、各部門間の緊急連絡網の定期的な見直しを行い、適切かつ速やかに対応できる体制を維持しています。

### エプソンにおける製品事故発生時の対応体制



QCMシステムとは、国内のみならず世界各地の市場で発生した製品事故などの情報を、その重大さに応じて経営トップ、本社、事業部などに直接速報するITシステム。

### ■ 再発防止・未然防止の徹底による製品安全の確保

製品に搭載する新規調達する電子部品において、特に安全上重要な部品については、信頼性評価、良品解析などを実施し、品質（安全性）、信頼性の観点からの採用判断を行っています。また、通常の実験室では実施することができない発火・発煙・破裂の恐れに伴う試験や火を用いる実験が行える燃焼実験室を設け、事故原因の追究、燃えにくい構造・材料の研究などを実施しています。それらの活動から得られた経験・知識を活かして安全・安心な製品作りのための基準・標準づくりに取り組み、製品事故の未然防止へつなげています。



燃焼試験室における燃焼性試験

また、製品安全に関わる知識の習得や意識啓発を目的として、全従業員対象で通年開催しているe-ラーニング研修や、設計・開発・生産技術・品質保証などに携わる技術系新入社員を対象とした、リスクアセスメント演習を主体とする製品安全教育を毎年実施するなど（2023年度は9回実施）、定期的な教育を実施しています。加えて、機械安全・機能安全に特化した専門研修を通じて、従業員の更なる意識と技術の向上を図っています。

市場で発生してしまった安全性事故に対しては、これまで蓄積した解析技術を活用し、徹底した原因究明を行うとともに、そこで得られた教訓をエプソン全体の共有財産とすることで、再発防止に努めています。

### ■ 安全・安心な製品をお届けするための評価環境の整備

エプソンでは、製品の安全性を正確かつ詳細に評価するため、電波、電気安全などの公的規格や関連製品法規制に対応した試験設備を設けています。

また、公的認定試験を社内で行えるようにISO/IEC<sup>1)</sup>などにもとづいた認定も取得し、定期的な内外監査等を通じて高精度な測定を継続して実現できるよう維持管理しています。具体的には、国内外に所有する大型電波暗室やシールドルームなどの設備を導入し、EMC試験<sup>2)</sup>の社内実施を可能にしています。

<sup>1)</sup> International Electrotechnical Commission (国際電気標準会議) の略。電気・電子技術に関する規格を策定する国際的な標準化団体

<sup>2)</sup> Electromagnetic Compatibility (電磁環境両立性) 試験。製品本体や電源から放射・伝導する電磁波がほかの機器の動作を妨害する妨害波を測定する電磁妨害波試験と、付近にある電気機器などから発生する電磁波による製品自体の誤動作耐性を評価する電磁気耐性試験



## ■ 製品から発生する化学物質の安全性評価

製品を使用する際、製品から極わずかに発生する化学物質についても、安全性の評価を行っています。評価対象物質は各種環境ラベル（エコマーク（日本）、ブルーエンジェル<sup>\*1</sup>（ドイツ））などで定められている物質だけでなく、厚生労働省の室内濃度指針値<sup>\*2</sup>で示されている物質も含んでいます。

プリンターをはじめ、プロジェクター、パソコンを主な対象とし、十分な安全性を確保するために、グループ統一品質規格であるEQSを厚生労働省の室内濃度指針値より厳しい値に設定し、EQSへの適合を確認することで、安全・安心な製品をお届けしています。

また、自社試験所の試験技術能力の維持・向上を目的に、ISO/IEC17025試験所認定<sup>\*3</sup>を2024年3月に取得し、より信頼性の高い測定を実現できるようになりました。（ASNITE 0138T）



製品から発生する化学物質の測定

<sup>\*1</sup> 1978年に導入された世界初のエコラベル制度

<sup>\*2</sup> ヒトがその濃度の空気を一生涯にわたって摂取しても、健康への有害な影響は受けないと判断される値

<sup>\*3</sup> ISO/IEC 17011に基づき運営されている試験所認定機関によって分析や測定など特定の種類の試験及び測定器の校正を実施する試験所の技術能力を証明するもので、認定を取得した試験所の能力は国際的に認められる

## ■ 製品の情報セキュリティに対する取り組み

ITの普及に伴いオフィス向けプリンターだけでなく、家庭向けのインクジェットプリンターやその他の製品においても、無線LANやスマートフォン・タブレットとの連携機能が搭載されるなど、ネットワークの利用が一般的になっています。一方でネットワーク機器におけるソフトウェアの脆弱性<sup>\*1</sup>を悪用した攻撃により機密情報などの漏えいやデータの破壊といったセキュリティ上の脅威が懸念されています。

エプソンでは、このような製品の情報セキュリティにおける問題の発生を防止するため、品質規格（EQS）を策定し、その品質規格に基づいて、組み込みソフトウェアやプリンタードライバーなどの各種ソフトウェアの脆弱性評価を実施することで安全性を確保しています。

また2012年度から、エプソンのメールプリントに代表されるウェブサービス製品を、新たな対象としてEQSに追加しています。

<sup>\*1</sup> コンピューターやネットワークなどの情報システムにおいて、第三者がシステムの乗っ取りや機密情報の漏えいなどに利用できるシステム上の欠陥や仕様上の問題点。

## ユニバーサルデザイン

### ユニバーサルデザインの考え方

当社は、年齢、性別、国籍、障がいの有無などに関わらず、さまざまなお客様に使っていただけるように、ユニバーサルデザインに配慮した商品やサービスを提供していくことが重要だと認識しています。「商品開発の段階からユニバーサルデザインにこだわり、どなたにでも使いやすいように最大限配慮をして設計をする」ことで、より多くのお客様に使っていただくことができると信じて取り組んでいます。

### ユニバーサルデザインの社内展開

#### 社内ガイドライン

ユニバーサルデザインに配慮した製品設計と品質向上のために、エプソンでは「ユニバーサルデザインガイドライン」や「カラーユニバーサルデザインガイドライン」を規格として定め、商品やサービスへの反映をルール化しています。また、商品企画から設計・製造に至る商品化の各過程で、ユニバーサルデザインの反映状況を確認するプロセスを設け、商品のユニバーサルデザイン配慮を確実に展開しています。

#### 社内モニター制度

当社は、社員やその家族を対象に「社内モニター制度」を運用しています。モニター登録者は1人のお客様という立場でユーザー評価に参加し、製品の使い勝手やデザインを評価します。

2023年度は403人がモニター登録し、プリンターやプロジェクター、ウェアラブル機器の発売前製品を対象に操作性や視認性・受容性などの調査を実施し、商品開発に反映しました。



### 製品に施されたユニバーサルデザイン事例

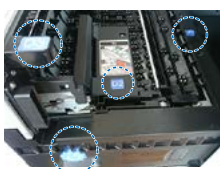
世界の全ての人々が使用できる操作性を実現するため、お客様の使用環境／使用用途の情報をもとに、操作部の形状や寸法・色・質感・表記を決定しています。また製品ごとに扱いやすさを追求しています。

#### オフィス向け複合機の例

- 角度を変えられる操作パネルを採用し、さまざまな身長、車いすの方でも見えるようにした。



- 内部の操作レバーや操作説明ラベル、エッジガイドなどの色を周囲色と変え、視認性を高めた。



- 突起形状を付けることで、用紙を取りやすくした。



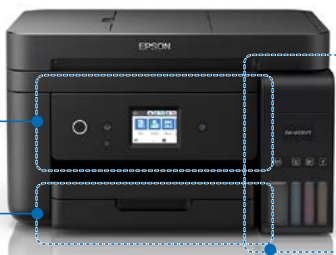
- 操作部は少ない荷重で、片手で操作できるようにした。

## 店舗・小規模オフィス向け大容量インクタンクモデルの例

- 可動式の操作パネルを採用することで、お客様の視点の高さの違いに配慮した。



- 見やすくシンプルなイラスト表現を用いて、直感的に用紙のセット方法が分かるようにした。



- インクタンクをボディの前面に搭載し、目盛り付インク窓の撥水性を高めることで、正確な残量を確認しやすくした。



- タンクとインクボトルの注入口の形状が色ごとに異なるので、入れ間違いが起きない。



- ボトルを挿すだけでインク補充が自動的に完了するので、手も汚れにくく手間がかからない。

## ■ 自動で画面のゆがみを補正する簡単セッティング (ビジネスプロジェクター)

プロジェクターは、投写面の正面に置き場所がない、コンセントが届かないなどの理由で、斜め横からしか投写できない場合は、投写面に縦や横ゆがみができてしまいます。そのため、ボタン操作による画面補正が必要となります。

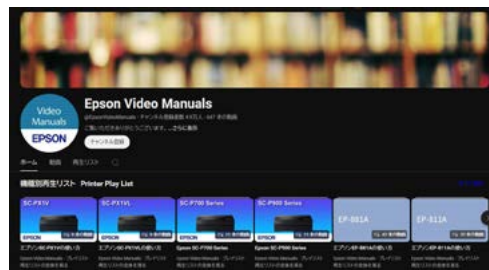
ビジネスプロジェクターのEB-1795Fは、すぐにプロジェクターを使用したというお客様の声に応え、さまざまな補正機能で、これらのゆがみをワンタッチで解消し、操作に詳しくない方でも、見やすい画面を素早く簡単にセッティングできる機能を装備させました。煩わしい操作や画面セッティングの時間をなくすことで、誰にでもプロジェクターを使ったスムーズな会議準備ができるようになりました。



## ■ 「動画マニュアル」による分かりやすい操作説明

プリンターの操作方法が分かるように、パソコン、スマートフォンからのアクセスが可能な動画投稿サイトYouTube™にて動画マニュアルの公開を2013年から始めています。

お客様にとって、その商品を初めて使用する場合や、他社の商品や以前の機種での操作に慣れており、商品が変わることで、使い方がイメージしづらくマニュアルを見ても操作方法に戸惑うことがあるようです。そのような場合、動画による疑似体験をしていただくことで、実機でのスムーズな操作につながるとともに、マニュアルの内容も理解しやすくなります。



動画マニュアルを掲載しているEpson Video Manualsチャンネルはこちら  
<https://www.youtube.com/channel/UCcQ-a3lOxcXQRuZFjYATpg>

\* 上記動画は、YouTube™のサービスを使って提供いたします。YouTube™は、Google Inc.の商標です。

## カラーユニバーサルデザイン (CUD) への取り組み

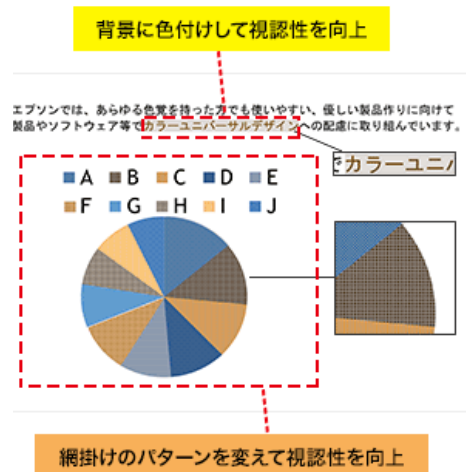
エプソンは、商品やマニュアル、ソフトウェアなどでカラーユニバーサルデザイン<sup>\*1</sup>を配慮して、あらゆる色覚を持った方でも使いやすい製品づくりに取り組んでいます。

<sup>\*1</sup> 色の見え方が一般と異なる(先天的な色弱、加齢による白内障、緑内障など)方にも情報がきちんと伝わるよう、色使いに配慮したデザインをいいます。

### カラーユニバーサルプリントで視認性に配慮

色の見え方が異なる方にも識別しやすいように、色文字には下線や網掛け処理、色分けされたグラフにはそれぞれの色に対応したパターン変換を施して印刷できる「カラーユニバーサルプリント機能<sup>\*2</sup>」をビジネスプリンターには装備させています。

<sup>\*2</sup> エプソン独自の基準で開発した技術であり、全ての色覚の方にとって見やすさを保証するものではありません。



### 操作パネル内の液晶表示や、LEDランプ、ボタンなどの色で視認性に配慮

#### 大判プリンター

電源には青色LEDを、警告灯に高輝度のオレンジLEDを採用しています。また、液晶画面による案内表示の色に対しても、カラーユニバーサルデザインを施しています。



#### ビジネスインクジェットプリンター

操作パネル上の要素を整理することで、色覚の個人差を問わず、多くの方にとって見やすく分かりやすいよう配慮しています。



#### インタラクティブ機能搭載プロジェクター

ホワイトボードモードの描画ツールバーは、できるだけ多くの方が識別しやすいように配色を工夫しています。

