

# お客様のために

ITを通じて社会を支える企業としての責任を果たしていきます。

富士通グループは、The FUJITSU Way のMission <目標>に掲げた「お客様の求める高性能・高品質のプロダクト、サービスによるトータルソリューションを永続的に提供」の実践に努めています。重要な社会インフラを担うITソリューションを誰もが安心して使える環境を実現するためには「お客様起点」での品質追求が必須です。

富士通グループでは、Values <指針>の「お客様:お客様の夢 私たちの夢をかたちにします」と「品質:FUJITSUの信頼とプレゼンスを高めます」に基づき、社員一人ひとりが「お客様起点」で考え、行動しています。

## 注力する取り組み

- 「お客様起点経営」の実践
- 品質の追求
- ユニバーサルデザインの推進

事例紹介: 社会の要請に応えるITソリューションの提供



## 「お客様起点経営」の実践

富士通グループは、あらゆる発想と行動の原点をお客様と現場に置き、お客様の変化を受け止め、お客様との約束を守ることにより、お客様にとってかけがえのないパートナーとなることをめざしています。

お客様への製品・サービスの提供にあたっては、お客様に安心してご使用いただくために、品質向上のための取り組みを徹底して行っています。また、お客様との接点となる営業・SEをはじめ、さまざまな形でお客様とのコミュニケーションをとっています。こうしたコミュニケーションを通じてお客様から寄せられる声から、重要なお意見・ご要望については経営幹部層に伝達し、経営テーマとして対応を検討しています。

お客様を起点とした行動を確実に実践する組織づくりのために、各部門では、経営品質向上プログラム※のフレームワークに基づく組織運営を行っています。フレームワークに基づいて検討された経営課題については、事業計画化し、確実に実行することで、お客様を起点とした革新を常に実施していける組織づくりをめざしています。

### ※ 経営品質向上プログラム

世界的な経営革新のデファクトスタンダードといわれている米国「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞」を範として、「顧客本位に基づく卓越した経営」を実現するためのフレームワークです。

## お客様とのコミュニケーション

富士通グループでは、お客様のシステム構築に直接携わる営業・SE・CEなどによるお客様への対応に加え、よりお客様に満足いただくための各種ご相談窓口の設置やお客様相互のコミュニケーションを深めるための活動を行っています。

 **富士通お客様総合センター**  
<http://jp.fujitsu.com/contact/customer/>

**Azbyテクニカルセンターウェブサイト(個人のお客様向け)**  
[http://azby.fmworld.net/support/intro/azby\\_tech.html](http://azby.fmworld.net/support/intro/azby_tech.html)

**FUJITSUファミリー会**  
<http://jp.fujitsu.com/family/>

## 品質の追求

### 「改正消費生活用製品安全法」への取り組み

2006年、温風暖房機、紙用シュレッダー機器、ガス瞬間湯沸器といった身の回りの製品による痛ましい事故が相次いで発生し、製品安全に対する世の中の関心がこれまでになく高まっています。こうしたなか、「消費生活用製品安全法」が改正され2007年5月14日に施行されました。生活に使用される身の回りの製品による重大な製品事故が発生した際、メーカーや輸入事業者に対して国への事故報告を義務づけるとともに、国はこうした事故情報を迅速に消費者へ周知することとしています。

富士通においてもパソコンなどの生活に使用される身の回りの製品を製造・販売しています。このため、社内基準改定、新入社員導入教育、集合教育、品質会議などを通して、「改正消費生活用製品安全法」に定められた義務の周知・徹底を図り、法令に基づく所轄官庁への報告を迅速に行うとともに、お客様に対して適切な情報提供を行います。

### 品質保証体制

富士通では、The FUJITSU Way「品質:FUJITSUの信頼とプレゼンスを高めます」に基づき、一人ひとりがプロとしての自覚を持ち、粘り強く品質向上を追求していく体制づくりを進めています。

製品を開発・製造する過程では、デザインレビューを中心に、部品・ユニットの信頼性の評価、システムとしての評価などを実施して品質確保に取り組んでいます。また、富士通が購入し、装置に組み込む部品やユニットについても、お取引先と品質保証内容について合意したうえで、共同で品質確保に取り組んでいます。製品出荷の際には、社長直轄の組織で、開発・製造・試験において第三者的な立場にある品質保証本部が、出荷可否を判断します。

これら品質保証の取り組みは、1992年から事業所単位で認証を取得しているISO9001の仕組みのなかで、継続的に改善しています。

### 品質保証を支える組織



### Qfinity活動であらゆる業務を品質改善

富士通は、「信頼と創造の富士通」をキャッチフレーズに、1966年から主に製品の機能や信頼性の向上を目的とした「高信頼性運動」を推進し、1977年からは製品のコストダウンや事務の合理化などを目標とした改善工夫提案「VE (Value Engineering) 推進活動」を展開してきました。その成果を継承し、新しい時代に対応した品質改善活動をめざして2001年4月からスタートした取り組みがQfinityです。

富士通は、Qfinityの概念を「品質改善の型」と位置づけ、製品の機能や信頼性だけでなく、お客様対応、納期対応、コスト低減など含めた「あらゆる業務の品質」をPDCAサイクルを用いて徹底的に追求しています。テーマは、各部門の重点施策に基づくものから、日常的な職場の課題を解決するものまであり、個々のテーマごとにグループで活動する「プロジェクト活動」、個人が提案する「改革・改善提案」の二つの方法で活動を行っています。なお、富士通の社員は、いずれかの活動に参加することを原則としています。

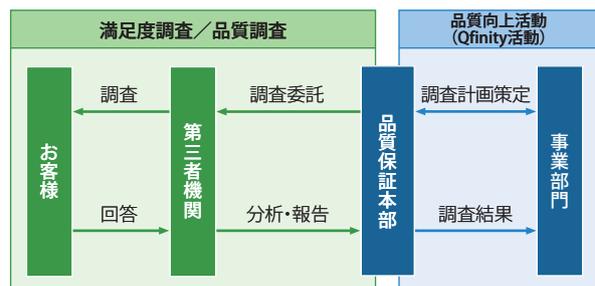
2004年下期からは、「製品・サービス・お客様対応の品質No.1をめざす」ことを重点目標に設定し、この達成に向けて、お客様起点とTPS (Toyota Production System) 思想\*をとり入れたQfinity活動を推進しています。

\* TPS思想とは、TPSを製造工場だけの「生産方式」と考えず、「実践的な改善の仕組み、考え方」さらには「経営革新の考え方」と考える思想です。



Qfinityの語源は、Quality (質) と Infinity (無限) を合体した造語で「無限にQualityを追求」という概念を表しています。

### Qfinity活動による品質向上の取り組み



## ユニバーサルデザインの推進

富士通は、ユニバーサルデザインを企業の社会的責任の一つとして捉えて自ら積極的に実践し、その成果を製品やサービスに活かすことで、利用者の満足度を高め、お客様のビジネスのさらなる発展に貢献することをめざしています。

### お客様のビジネスに貢献するユニバーサルデザイン

今日、ITはビジネスや日常生活になくてはならない技術として、あらゆる場面で活用されています。そして、ITが高度化し、社会に広く浸透していくなかで、ITを利用する人々もますます多様化しています。

富士通では「誰もがIT社会に参加できること」をめざして、より多くの人々がITを安心・安全かつ効率的に利活用できるよう、人間の特性に配慮した「人間中心のデザイン (Human Centered Design)」をさらに進め、以下にあげる、4つの視点のもと「ユニバーサルデザイン」に取り組んでいます。

- **五感をおさなう**  
視覚や聴覚など、五感の機能低下が、製品やサービスの利用制限にならないよう、多様な、利用方法を提供します。
- **身体をいたわる**  
体格や筋力の違い、運動・姿勢の制限、車いすの利用の有無などによらず利用でき、負荷や疲労が最小限になるよう、寸法、配置、操作方法、操作力などを設計します。
- **経験や文化を気づかう**  
多様な経験や文化を持つ利用者が理解でき、誤解が生じないよう、言葉や表現方法に配慮した情報を提示します。
- **使いやすさを極める**  
全ての利用者の作業の安全性・安心感、効果・効率、満足感などが高まるよう、徹底的に使いやすさを探求します。

 **富士通のユニバーサルデザイン**  
<http://jp.fujitsu.com/about/design/ud/>

### 全体最適をめざすユニバーサルデザイン・ソリューション

富士通では、ユニバーサルデザイン推進の第一歩として、ITが使われている、あるいはITを使おうとする「現場」を理解することからユニバーサルデザインを考えています。人間の特性そのものを研究することをはじめ、利用者のご意見を聞くこと、現場での観察・調査を重視しています。この時、「IT」のみならず、「使われる場 (Work Place)」、「適用する業務やコミュニケーション (Work Style)」にも着目し、より広い視点から、お客様のビジネスや生活の課題を捉え、もっとも効果的な解決策をお客様に提供することをめざしています。

## Webアクセシビリティ・ソリューション

### 指針の制定、ツールの開発と社内実践

Webは多くの人に情報を伝える有効な手段です。それゆえ、その基盤として「アクセシビリティの確保」が重要な課題となっており、そのための基準が設けられています。

富士通では、まず社内におけるユニバーサルデザインの実践として、指針を制定し、チェックツールを開発、それを活用することで、自社のWebアクセシビリティ向上に努めてきました。ここで培われたノウハウやツールを取りまとめ、お客様のWebサイトの企画から評価、改善、運用までをトータルに支援しています。

また、2006年12月には、日本語版に加え、英語のバージョンアップ版と中国語版・韓国語版の「富士通アクセシビリティ・アシスタンス (チェックツール)」の提供を開始しました。



英語版                      中国語版                      韓国語版

 **Webアクセシビリティ・ソリューション**  
<http://jp.fujitsu.com/about/design/ud/practice/>

## FOMA®らくらくホンⅢ、らくらくホン ベーシック

### 使いやすい製品を開発

「自動騒音カット」や「はっきりボイス」をはじめ多彩な機能を使いやすくまとめた『FOMA®らくらくホン』シリーズに、基本機能を徹底的に追求した、「らくらくホン ベーシック」が加わりました。今後、お客様の使い勝手を改善する多彩なラインナップを展開していきます。



高機能を便利に使える  
FOMA®らくらくホンⅢ



基本機能を簡単に使える  
らくらくホン ベーシック

地方の診療所と最先端医療を結ぶ  
医療向けITソリューション

# 電子カルテ地域間連携システム

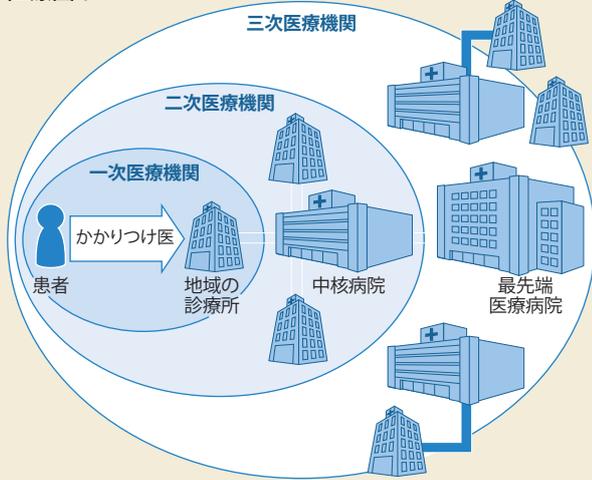


## 進展する地域医療制度改革

限りある医療資源を効率的に利用し、国民が公平に医療サービスを受けることができる社会を実現するため、さまざまな医療制度改革が行われています。身近なかかりつけ医としての位置づけにある診療所と、地域の中核病院、先進・高度な医療を提供する専門病院など、医療機関の規模と所在地における役割を明確にし、それぞれが責任をもって医療を担当する、医療圏と呼ばれる枠組みや、その枠組みを活用できる仕組みを整備していくこともその一つです。

それは、先端医療を提供する病院の集中する大都市部と、そうでない地域との医療格差を無くし、各医療圏の施設が連携して診療のリレーを行うことで、患者がどこにいても、質の高い医療サービスを受けられる体制を整備するということでもあります。

## 医療圏イメージ

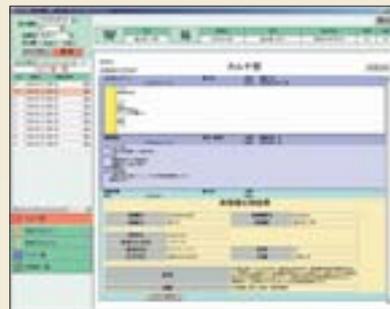


## より広い情報共有を実現する「電子カルテ」

より高度で密接な医療施設間の連携を実現するキーテクノロジーとなるのが「電子カルテ」です。電子カルテには、利用する施設内で複数のスタッフが同時に情報を共有できるなどのメリットの他に、標準化された規約に則ってデータを持つことで、ベンダーを問わずに他の施設との情報の共有・交換を可能にする大きなメリットがあります。つまり地域医療連携を実現する情報インフラとして、まずは各医療機関が共有可能な情報を持

つために「電子カルテシステム」の導入普及が必要不可欠なのです。

富士通は、診療所から先進病院まで幅広い医療情報システムを構築してきた経験と最先端のIT・通信技術を活かし、どの医療機関でも記録や閲覧ができる次世代型「電子カルテ



電子カルテ地域間連携システム(画面サンプル)

地域間連携システム」を開発し、その導入普及に努めています。

## 医師にも、患者にも安心・満足いただけるITソリューションを

「電子カルテ地域間連携システム」を利用して、医療施設間の連携を進めることで、病床や高度な医療設備などの医療資源を広く有効に活用することができます。それは、国内全体で必要となる医療のコストを引き下げ、ひいては、より多くの患者がより良い医療サービスを受ける機会の拡大につながります。また、地域・医療施設間の技術・情報の格差を埋め、多くの施設における医療の高度化を支援します。たとえば、電子カルテで中核病院と診療情報を共有することで、診療所の医師は専門外の症例や最新医療の情報に数多く触れられるようになり、先進医療ノウハウを学ぶことができます。また、患者が救急で他の病院に運ばれ、過去の病歴などを調べる場合にも、かかりつけ医からすぐにデータを入手するという診療のリレーが実現できるほか、回復した患者はかかりつけ医のもとへ戻って診療を継続できるため、患者負担の軽減にもつながります。

富士通は ITのさらなる高度利用を追求し、患者にも、医師にも安心・満足いただけるITソリューションの開発にチャレンジしていきます。

「電子カルテ地域間連携システム」の詳細はこちら  
<http://jad.fujitsu.com/adver/societyeco/newspaper/series07/>

お客様のために

社員とともに

株主のために

お取引先とともに

国際社会・地域社会とともに

地球環境のために

## スコットランドの学校給食プロジェクト 「Hungry for Success」に活用される 手のひら静脈認証システム



### ビュッフエスタイルの弊害

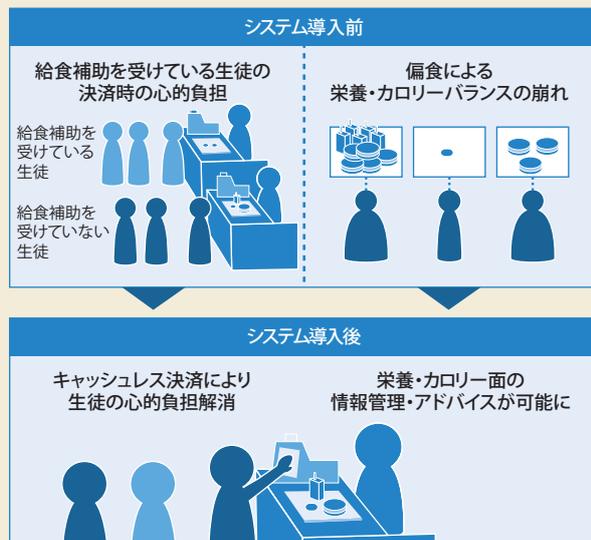
英国圏の学校給食として定着している「ビュッフエスタイル」には、生徒が好きなメニューを好きなだけ食べることができるという長所がある反面、どうしても栄養が偏りがちになり、その結果、肥満・栄養バランスの乱れなどの問題が生じていました。

また、「ビュッフエスタイル」では、メニューを選んだ後、生徒自身が決済しますが、生徒のなかには家庭の経済事情から、給食費の補助を受けている生徒もいます。従来、こうした生徒には、色の違う食券が配られたり、一般の生徒とは決済時に並ぶ列を別にしたりとするなど、補助を受けていることがあからさまにわかる方法が採られていたため、補助を受けている生徒にとって心的負担が問題となっていました。こうした状況を問題視したスコットランド政府は、学校給食における児童の健康促進と福祉の向上をめざす「Hungry for Success」プロジェクトを開始しました。

### 「手のひら静脈認証システム」という処方箋

スコットランドを代表する大都市グラスゴーに隣接する都市ベイズリーの町にあるスコットランド公立トッドホーム小学校は「Hungry for Success」の対象校として、いち早く学校給

#### スコットランドの学校給食環境を改善する 「手のひら静脈認証システム」



食の改革に着手。給食のスタイルを「ビュッフエスタイル」から、カロリーや栄養のバランスを考えた「セットメニュー」へ転換するとともに、ITを駆使し学校給食の課題を解決する環境整備に取り組みました。そして新たな学校給食環境を実現したのが、富士通の「手のひら静脈認証システム」でした。このシステムを導入することで、生徒は手をかざすだけでキャッシュレス決済が可能になり、すべての生徒に同じ決済環境を提供することが可能になり、給食費の補助を受けている生徒も心的負担を感じることなく決済できるようになりました。

また、認証時には、生徒のアレルギーの有無や食べたメニューなどが画面に表示され、こうした情報を基に栄養面やカロリー面でアドバイスすることも可能になりました。

### 「手のひら静脈認証システム」が選ばれたもう一つの理由

トッドホーム小学校において「手のひら静脈認証システム」の導入を直接手がけたのは、Yarg Biometric社というスコットランドの現地企業です。同社では以前に別の小学校で「指紋認証技術」を用いたキャッシュレス決済システムの導入を試みましたが、良い結果が得られませんでした。なぜなら、スコットランドではラグビーやサッカーの人气が高く、指にケガをしたり指紋がすり減ってしまったりする生徒が多く、期待したような認証率を実現できなかったのです。また、指紋認証は「犯罪捜査」を想起させることから、生徒の保護者から抵抗感を表明されることもあり。指紋認証に代わる認証システムを探していた同社は、指にケガをしたり指紋がすり減っていても問題なく認証が行える「手のひら静脈認証」に着目し、その導入を決めたのです。

「手のひら静脈認証システム」は、日本から遠く離れたスコットランドの地で、小学生の笑顔につながりました。ITは社会の課題を改善する可能性を秘めています。富士通は、社会の課題を解決するITソリューションを提供していきたいと考えています。

「手のひら静脈認証システム」に関する詳細はこちら  
[http://jad.fujitsu.com/adver/produce/report/case\\_13/](http://jad.fujitsu.com/adver/produce/report/case_13/)

お客様のために

社員とともに

株主のために

お取引先とともに

国際社会・地域社会とともに

地球環境のために

# 司法制度改革を推進する 日本司法支援センター(法テラス)の 情報システムを構築



## 進展する司法制度改革 —身近な司法の実現のために

日本では現在、司法制度を国民生活にとってより身近なものとして活用できるようにするための司法制度改革が進展しています。そして2004年に公布された総合法律支援法では「全国どこでも法的トラブルを解決するための情報やサービスを受けられる社会の実現」が理念に掲げられました。そして同法に基づき、国民向けの法的支援を行う中心的な機関として2006年4月に設立されたのが日本司法支援センター(通称:法テラス)です。法テラスでは、各県庁所在地をはじめ、弁護士・司法書士などの専門家が少ないいわゆる「司法過疎地」など、全国で78(2007年5月現在)の事務所を開設し、事業を展開しています。

### 法テラスの主な5つの業務

- ① **情報提供**: コールセンターや法テラスの各事務所で、法的トラブルに関するお問い合わせを受け付け、解決に役立つ法制度情報や、最適な相談機関・団体の情報を提供する。
- ② **民事法律扶助**: 経済的理由で弁護士や司法書士に依頼することができない方のために無料法律相談を行い、必要に応じて弁護士等の紹介や弁護士費用等の立替えを行う。
- ③ **司法過疎対策**: 弁護士や司法書士が身近にいない等、法律サービスへのアクセスが容易でない地域にお住まいの方々に、方々に、適切な法律サービスを提供する。
- ④ **犯罪被害者支援**: 犯罪被害に遭われた方のための「犯罪被害者支援ダイヤル」を設置し、専門の知識・経験を持つ担当者が法制度や犯罪被害者支援を行っている団体等の情報を提供するほか、必要により犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する。
- ⑤ **国選弁護関連**: 迅速・確実に国選弁護人を確保し、捜査から裁判までの一貫した国選弁護体制を整備する。

富士通は、法テラスの基幹業務をサポートする情報システムの構築を支援しています。そして、情報システムの構築にあたって、重要なポイントの一つが、そのすべての拠点に同時にシステムを導入することでした。富士通は、全国的なネットワークを駆使し、日本全国の法テラスの全事務所へのサポートを展開し、情報システムネットワークを構築しました。

## 使いやすさの追求とセキュリティの徹底

迅速・適切な法的支援サービスを提供するには、使いやすい情報システムであることが重要です。富士通は、業務管理システムの操作性向上に努めるほか、利用者の方からの申し込みから各種費用の立て替え、完済までに至る一連の流れを、一元管理できるようにするなど使いやすいシステム環境を実現しました。また、法テラスでは業務の性質上、利用者の方の個人情報データを数多く取り扱うことから、情報システムには高度なセキュリティが求められました。富士通は、Winnyを含む私的なソフトやプログラムのインストールを禁止するなど、徹底したセキュリティ対策を提案し、実行されています。

## 情報バリアフリーを実現

また、総合法律支援法では、高齢の方や障がいを持つ方などへの配慮が重要な要素として盛り込まれており、法テラスからの情報発信にはそうした配慮が必要です。そこで富士通のWebアクセシビリティ支援ツール「WebUD」を使用し、ホームページ上のテキストの音声読み上げやフォントの色や大きさを調整できるようにするなど情報バリアフリーを実現しています(WebアクセシビリティソリューションについてはP17をご参照ください)。

業務開始以来、法テラスのホームページには一日あたり平均1万2,000件のアクセスがあり、また、法テラスのコールセンターへ



法テラスホームページ

の電話でのお問い合わせの件数も一日約800件に上ります。富士通は今後も、法テラスのサービスの質的向上に寄与する情報システムの提案を実践していきます。

 **法テラスについて詳しく知りたい方はこちら**  
<http://www.houterasu.or.jp/>

**「法テラスの情報システム構築」の詳細はこちら**  
[http://jad.fujitsu.com/adver/produce/report/case\\_10/](http://jad.fujitsu.com/adver/produce/report/case_10/)

お客様ののために

社員とともに

株主のために

お取引先とともに

国際社会・地域社会とともに

地球環境のために