

お客様とともに



お客様に関する基本的な考え方

富士通グループは、FUJITSU Wayの企業指針に掲げた「かけがえのないパートナーになります」に基づき、あらゆる発想と行動の原点をお客様に置き、お客様の成功に貢献し、お客様のパートナーとなり、ともに成長することをめざしています。

「お客様起点」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、お客様の变化を受け止め、お客様との約束を守ることにより、「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、安心してご使用・ご活用いただくために、品質向上に向けた取り組みを徹底しています。また、お客様との接点となる営業・SEをはじめとするスタッフは、さまざまな形でお客様とのコミュニケーションを図っています。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た重要なご意見・ご要望は、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。

WEB 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

FUJITSUファミリー会

<http://jp.fujitsu.com/family/>

「経営品質プログラム」のフレームワークに基づく組織運営

富士通グループでは、お客様を起点とした行動を確実に実践するために、各部門において「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」を範とした「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。

品質向上に向けた取り組み

富士通グループでは、FUJITSU Wayの企業指針に掲げた「お客様と社会の信頼を支えます」に基づき、品質を事業活動の根幹に関わる事項として捉え、その維持・向上にたゆまず取り組んでいます。

品質保証体制

富士通では、製品やソリューションの開発において、第三者による開発プロセス監査と妥当性検証による品質確保を図っています。とくに、製品開発・製造の過程では、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、品質確保に努めています。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、社長直属の組織で、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。

Qfinity活動であらゆる業務の品質を改善

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。そし

てその成果を継承し、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活動」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。Qfinity活動のテーマは、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。

また、富士通はQfinity活動においても徹底したIT活用を図っています。イントラネット上に設けられたウェブベースの情報システム「Qfinityシステム」により、すべてのQfinity活動の情報は共有され、これにより目標・プロセスのベンチマーキング、技術、ノウハウなど「情報」と「知」が有効に活用されています。加えて、富士通グループでは、Qfinity活動の成果共有を促進するために、Qfinityシステムを通じた積極的な情報発信を行うほか、活動事例発表などを行う「Qfinity全社大会」を毎年開催しています。

Qfinity全社品質向上活動



Qfinityは富士通の「品質改善の型」	Qfinity活動を支える徹底したIT活用
<ol style="list-style-type: none"> あらゆる業務の品質をPDCAサイクルを用いて徹底的に追及 重要施策課題から日常的な課題まで、すべてを改善 テーマごとのグループによるプロジェクト活動と、個人ごとの改革・改善提案を両輪として活動を推進 富士通社員全員で改革活動に組み込む 	<ol style="list-style-type: none"> Qfinityシステムで活動情報を共有 目標、プロセスをベンチマーキング 技術、ノウハウを蓄積し全社で共有 Qfinity活動の成果をウェブサイトで情報発信し全社員で共有 「Qfinity全社大会」を毎年開催し、優秀な活動を発表し、表彰することによりQfinity活動を活性化

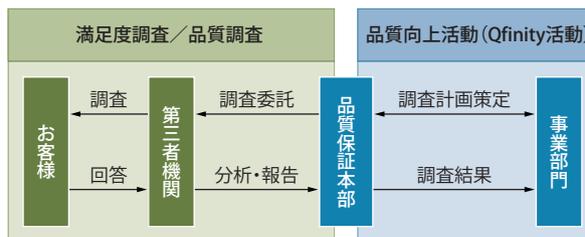
さらに2004年下期からは、「製品・サービス・お客様対応の品質No.1をめざす」ことを重点目標に設定し、この達成に向けて、お客様起点とTPS (Toyota Production System) 思想※をとり入れたQfinity活動を推進しています。

なお、Qfinity活動の考え方は、富士通グループに対しても適用を進めています。

こうした取り組みを経て出荷・提供された製品・サービスについて、富士通では、第三者機関による、お客様の満足度および品質調査を実施し、その結果を事業部門へフィードバックすることで、たゆまぬ品質向上に努めています。

※ 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活動による品質向上の取り組み



「リチウムイオン蓄電池の電気用品安全法規制」への取り組み

近年、これまでに想定されなかったような「蓄電池を原因とする事故」が発生しています。とくに、ノートパソコンや携帯電話などの携帯電子機器に使用される「リチウムイオン蓄電池」の発火・発煙事故が増えています。

こうした蓄電池による事故の未然・再発防止を図るために、2007年11月に「電気用品安全法」が改正され、1年以内(2008年11月20日まで)に施行されることが決まっています。法施行後は、対象となるリチウムイオン蓄電池を新たな技術基準に適合させ、製造・輸入・販売の事業を行う事業者は各種義務が課されます。

富士通においてもリチウムイオン蓄電池を搭載した携帯電子機器を製造・販売しています。このため、社内基準改定、集合教育、品質会議などを通して、改正電気用品安全法の規制対象リチウムイオン蓄電池に対する適切な対応につき周知を図り、遵法対応を確実にし、お客様に安心していただける製品を提供します。

ユニバーサルデザインの推進

富士通グループは、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、あらゆる場面で利活用されています。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。

富士通グループでは「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。

- **五感をおぎなう**
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/>

現場の全体最適をめざす ユニバーサルデザイン・ソリューション

より多くの人々がIT社会に参加できるようにするために、富士通グループでは、ユニバーサルデザインの第一歩として、人間特性の研究はもちろん、ITを用いる「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。

具体的には「ITシステム」のみならず、「使われる場 (Workplace)」、「適用する業務やコミュニケーション (Work Style)」にも着目し働く人の意識、業務、空間、環境負荷など、富士通グループの調査手法により、現場の課題を総合的に明らかにします。その課題に対し、ユニバーサルデザインの視点から、最も効果的な解決策をお客様に提供することで、お客様とともに、誰もが参加できるIT社会の実現をめざしていきます。

富士通グループのユニバーサルデザイン事例

誰もが参加できるIT社会を実現していくために、より多くの人々の使いやすさを意識した、製品・サービスの提供を推進しています。



セルフチェックアウトシステム
簡単な操作でお子様を含め家族みんなの楽しいお買い物をサポートします。



らくらくホンプレミアム
ワンセグ、おサイフケータイなど最新の機能を、らくらくホンの使いやすさで提供します。



Fujitsu Accessibility Assistance
より多くの人々が活用できるWebを作るためのツールで、通算20万本のダウンロード数となりました。また、「ユニバーサル・デザイン・アワード 08」を受賞しました。

 ユニバーサル・デザイン・アワード 08
http://www.ifdesign.de/projects_udaward_index_e

手のひら静脈認証装置「PalmSecure」のグローバル展開

富士通は、手のひら静脈パターンによる個人認証を可能にする手のひら静脈認証装置「PalmSecure (パームセキュア)」を2004年に製品化し、国内市場向けには金融機関をはじめ、さまざまな業種・業態の企業のPCログイン・入退出管理・勤怠管理システムなどに適用されてきました。

そして2006年からは、海外市場への出荷を開始し、現地の関係会社との連携を図りながら、システムの導入を推進した結果、「PalmSecure」はこれまでに34ヶ国で採用され、約3万台の稼働実績を挙げています。

海外における「PalmSecure」導入事例

in North America Carolinas Healthcare System様 (アメリカ合衆国)

富士通コンピュータ・プロダクツ・オブ・アメリカ (FCPA) は、2007年7月に総合医療機関であるCarolinas Healthcare System様 (ノースカロライナ州およびサウスカロライナ州) に手のひら静脈認証装置「PalmSecure」を利用した患者情報システムを提案し、導入していただきました。

これにより、患者情報の登録や本人特定、診療記録の適切な保管を実現し、個人情報の盗難や保険詐欺から患者を守るとともに、各患者に対する適切な治療を可能としています。

in South America Banco Bradesco S.A.様 (ブラジル)

富士通ブラジル (FBR) は、2006年7月にラテンアメリカ最大の金融機関であるBanco Bradesco S.A.様に対して、手のひら静脈認証装置「PalmSecure」を提案。「高い認証率」「外的な影響を受けにくい」「非接触で衛生的」といった面が高く評価され、現金預貯金機 (ATM) に採用され、2007年1月より稼働しています。

手のひら静脈認証の特徴

- 静脈は体内情報のため、偽造されにくく、またその情報を盗まれにくいいため高度なセキュリティを実現します
- 手のひらの静脈は指の静脈に比べ、約300倍の情報量を持つことから、高精度な認証が可能になります
- 手のひらの静脈は、寒さによる血管収縮の影響を受けにくいいため、認証の精度が安定しています
- 手のひら静脈認証装置は、非接触での認証が可能であり、衛生的なシステムです

in Europe Siemens AG様 (ドイツ)

富士通はSiemens AG様と、2007年8月に生体認証分野において協業関係をむすびました。これによりSiemens社が展開する生体認証ソリューション「ID Center (アイディセンター)」に、手のひら静脈認証装置「PalmSecure」を採用していただきました。

寒さによる血管の収縮などの影響を受けにくい手のひらを使用した認証は、欧州の寒冷地における運用に適合していることが導入された理由の一つです。

in Asia 中国電子商務協会様 (中国)

富士通 (中国) 有限公司 (FCC) は、2008年3月に中国企業の電子商取引における信頼性を格付けする中国電子商務協会様 (所在地:北京) に、手のひら静脈認証装置「PalmSecure」を提案。高い認証精度や認証操作の容易性が高く評価され、マウス型のPalmSecureを採用・導入していただきました。中国電子商務協会様では、これまで、評価企業の情報入手や評価結果の報告を行う際に、IDとパスワード認証により格付けシステムにアクセスしていましたが、新システムにより、事前登録された人物だけがパソコンへアクセスすることが可能となり、強固な情報セキュリティを実現しています。

