

ICTによる信頼と安心の確保

ICTを安定的に稼働させることはもちろん、セキュリティや防災の分野にも活用し、安全で安心な暮らしを支えています。また、お客様からの信頼を高めるために、製品・サービスの品質向上をめざした取り組みを継続的に実践しています。

基本的な考え方

ICTがビジネスや生活の基盤を支える社会インフラとなった現在、システムを安定稼働させることは富士通の社会的責任です。

また、ICTはセキュリティや防災などの分野で利活用が進んでおり、富士通はこれらに関する世界のニーズに応えることで、信頼性と安心を提供しています。

取り組み事例 1

次世代株式売買システム「arrowhead」を稼働

金融テクノロジーの高度化やオンライントレードの拡大により、証券取引における注文レスポンスや市場情報配信の高速化が求められるなか、東京証券取引所様は富士通をシステムパートナーとして選定し、次世代株式売買システム「arrowhead(アローヘッド)」を稼働させました。

「arrowhead」は世界最高水準のミリ秒レベルでの注文応答時間と情報配信を実現し、高い信頼性で東京市場を支えます。このシステム稼働によって、幅広い利用者の方々の利便性向上はもとより、新たな取引スタイルやビジネスモデルの創造も可能になることから、東京市場の活性化に貢献できるものと考えています。



東証マーケットセンター

取り組み事例 2

Linuxを採用した世界最大級の「登記情報システム」

富士通は、全国の不動産登記と会社・法人登記を管理する、法務省様の登記情報システムをLinuxで構築しました。このシステムは約2億7千万筆個の不動産登記、約350万件の会社・法人登記のデータ管理と全国約450カ所の登記所の日々の登記業務を支援するシステムで、Linuxを採用した基幹業務システムとしては世界最大級となります。

登記情報システムは日本の電子行政システムのなかでも、社会保険関連と並んで最も申請などの利用件数が多い大規模基幹システムです。今回、全国約50カ所のシステムを4拠点に集約するなど、コスト削減と信頼性の両立を図りました。富士通は今後も、安定した行政システムの構築、運用を通じて社会的責任を果たしていきます。



行政の安定運営を支援

取り組み事例 3

ブラジルでATM向けの新しい生体認証ソリューションを提供

ラテンアメリカ最大の民間金融機関(3,628支店、ATM 32,015台)であるBradesco S.A.(ブラデスコ銀行)様では、ATMに富士通の手のひら静脈認証装置「Palm Secure(パームセキュア)」を搭載しています。

ブラジル国内ではATMの不正操作が社会問題となっており、複数の生体認証システムの導入を検討した結果、「高い認証率」「手のひらの静脈が外的な影響を受けにくい」などの特徴が高く評価され、富士通製のシステムが導入されました。このPalm Secureは、国内外を問わずPCログインやビルの入退室など幅広い分野で導入が進んでおり、社会の安全・安心を支えています。



ATMに生体認証システムを導入



取り組み事例 4

小惑星探査機「はやぶさ」の帰還に貢献

宇宙航空研究開発機構(JAXA)様が2003年5月に打ち上げた小惑星探査機「はやぶさ」において、富士通は、探査機の現在位置と速度を特定するための「軌道決定システム」および、探査機に搭載された各種機器の異常を自動診断する「衛星状態リアルタイムモニター・異常診断システム」などを開発・運用し、ミッションの成功に貢献しました。

「はやぶさ」は、数々の困難やトラブルを乗り越えて、世界で初めて小惑星「イトカワ」の微粒子を採取し、2010年6月に地球に帰還しました。これからも富士通は、JAXA様の地上システムの開発と運用を継続して担い、日本の宇宙開発技術の発展に貢献していきます。



小惑星探査機「はやぶさ」 イラスト:池下章裕

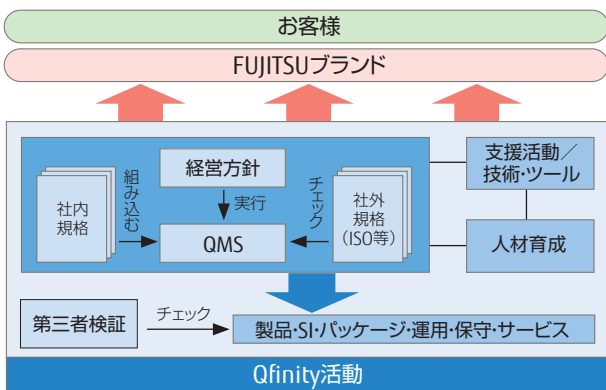
品質による「信頼・安心・安全」の提供

富士通グループは、ICTがもたらす恩恵を誰もが等しく安心して享受できるよう、品質を事業活動の根幹に関わる事項と捉えています。また、自己満足ではなくお客様が期待するレベルの品質を実現するという考え方を重視しています。

こうした考えのもと、品質の高い製品・サービスを提供するため、品質マネジメントシステム(QMS)を構築・運用しています。運用にあたっては、ISOなどの国際的な認証規格に照らしてPDCAサイクルの進捗を定期的に検証しています。

富士通グループは、お客様の信頼をより一層高めていくために、品質経営を実践し、QMSによるプロセスの改善を図っていきます。

QMSを中心とした品質保証活動



品質・安全の追求

富士通は、お客様およびお客様を取り巻く事業環境の変化を先取りした製品・サービスを提供し続けるために、設計から評価・生産・販売・サポートまでのすべての過程で、次の指針に基づいた品質保証活動を実施しています。

指針

- ①お客様起点での品質追求
- ②変化を先取りした品質づくり
- ③社会的責任を果たす品質の確保
- ④三現主義(現場、現物、現実)によるフィードバック
- ⑤ビジネスパートナーと連携した品質向上
- ⑥品質情報の公開と透明性
- ⑦品質を考える人づくり

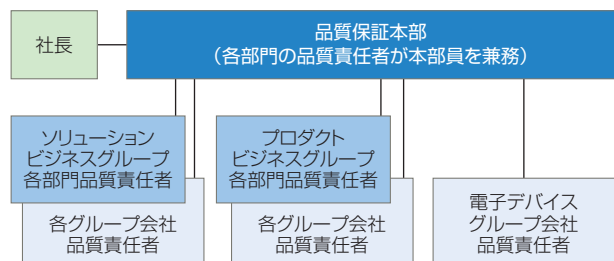
また、事業活動のあらゆる面において「安全性」を重視するという方針に基づき、設計上の安全確保、製品事故情報の収集と開示、事故への迅速な対応に努めています。

品質保証の推進体制

富士通は、品質の高い製品・サービスをお客様に提供できるよう、各部門および関係会社に、品質改善業務の専門部署を設置しています。

また、専門部署の代表者で構成する品質保証本部では、組織の枠を超えた情報共有や対策などの施策立案、仕組みの改善を行うことで、お客様への付加価値を生み出す品質マネジメントシステムの確立に努めています。

品質保証推進体制



推進活動 Qfinity活動

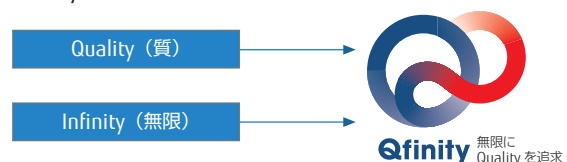
富士通は、2001年から独自の品質改善活動「Qfinity[®]活動」を全部門で実践しています。Qfinityの概念を「品質改善の型」と位置づけ、製品の機能や信頼性の確保、お客様対応、納期対応、コスト対応などあらゆる業務の品質を、PDCAサイクルを用いて徹底的に追求しています。

各部門では、部門の重点施策を反映したテーマや、日常的な職場の課題をテーマに取り組みを進めています。活動のスタイルとして、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」と、一人ひとりが気づいたことを提案して改善につなげる「改革・改善提案活動」があり、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。

- 2010年度、プロジェクト活動件数:約5,700件
- 2010年度、改革・改善提案件数:約94,000件

こうしたQfinity活動に関する情報は、イントラネット上に設けたウェブベースの情報システム「Qfinityシステム」を用いて共有しており、他部門の目標・プロセスのベンチマーキングや、技術・ノウハウなど「情報」や「知」の取得に活用しています。

Qfinity全社品質向上活動



※ Qfinity: Quality(質)とInfinity(無限)を合体した造語で「無限にQualityを追求する」という姿勢を表している。

ICTによる信頼と安心の確保

さらに、富士通グループでは、Qfinity活動の成果を広く周知するために、イントラネット上のQfinityのページで各グループ会社に情報発信しているほか、活動事例を発表する「Qfinity全社大会」を毎年開催し、優秀な活動を表彰しています。

これらQfinityの活動を「ハンドブック」として年1回まとめ、富士通グループ内に配付しています。



Qfinityハンドブック

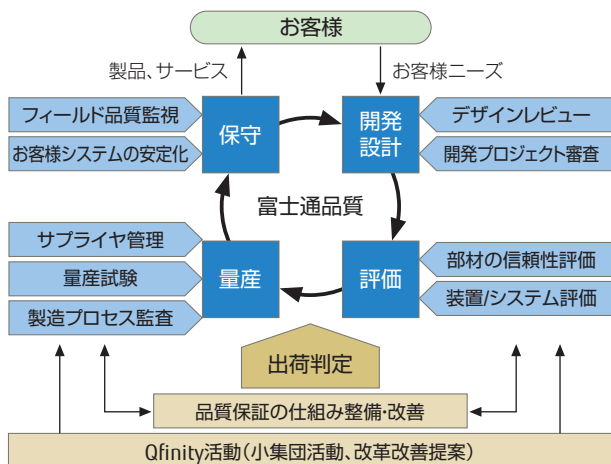
Qfinity全社大会

客観的な視点による製品・サービスの品質保証活動

製品・サービスの提供にあたっては、お客様起点の考え方に基づき、開発時のデザインレビューだけでなく、各プロセスでの客観的な視点による「お客様のニーズ・期待への適合性」に対する評価や監査を実施しています。

こうした仕組みを通じて、お客様の期待に合わないものは後工程に流さないことを徹底しています。

品質保証活動の流れ



安全な製品づくりを支える専門者の育成

富士通では、製品の安全性を確保するため、2003年から独自の認定制度を設けて「安全規格エキスパート」を育成し、製品の安全性を確認しています。安全が確認できない場合、該当製品は最終的な出荷判断を受けることができません。安全規格エキスパートは、国内・海外・富士通独自の安全要求事項

への適合性確認に加え、過去製品における障害の再発を防ぐという観点から設計を確認します。

また、製品設計においては、製品事故の未然防止の考え方がますます重要になっています。その製品や類似の機能・構造の製品で発生した事故や危害などを参考に対応を考えるという従来の手法に加え、その製品に固有の潜在的なリスクや、その製品の利用形態によるリスクを想定し、使用者の視点に立ったリスクアセスメントの実践が求められています。

このため、2010年度に、製品安全リスクアセスメント実施のための社内基準を整備するとともに、製品安全リスクアセッサーを育成し、パソコンから適用を開始しました。今後は適用製品を拡大し、製品安全のさらなる向上を図ります。



製品安全リスクアセッサーの研修

第三者機関による満足度調査と品質調査

富士通は、Qfinity活動などを通じて、製品・サービスをお客様の期待する品質レベルといたうで出荷・提供しています。

加えて、これら製品・サービスについては、第三者機関によるお客様の満足度調査、品質調査を実施し、特に信頼性満足度では高い評価をいただいています(2010年度は約1,000社に調査を実施)。その結果は、社内関連部門に通達し、次の製品・サービスの開発に反映しています。今後もQfinity活動と各種の調査を両輪に、品質向上に努めていきます。

満足度調査、品質調査の流れ

