

製品責任

品質保証

基本的な考え方・方針

オリンパスは、経営理念・オリンパスグループ企業行動憲章に基づき「オリンパスグループ品質方針」を制定しています。

オリンパスグループ品質方針

オリンパスグループは、すべての企業活動の基本思想である「Social IN」に基づき、お客さまの声に耳を傾け、真に求める価値は何かを常に探求し、お客さまに高品質な製品・サービスを提供し続けます。

1. 常にお客さまの視点に立ち、行動します。
2. お客さまの要望に耳を傾けるとともに、真のニーズを追求し、社会に有用で高品質な製品・サービスを提供します。
3. 関連する法令、社会的規範および自社基準を遵守し、お客さまに安全、安心を提供します。
4. 品質保証体制を構築し、全てのプロセスで業務の質を追求し継続的に改善することで、お客さまの信頼と満足を向上します。
5. 製品・サービスの品質、安全性に関して、お客さまに迅速かつ適切に情報を開示します。

当社グループの企業活動の基本思想である「Social IN」に基づき、お客さまの声に耳を傾け、真に求める価値は何かを常に探求し、お客さまに高品質な製品・サービスを提供し続けるための指針としています。

2016年度は中期経営計画の初年度として、品質マネジメントシステムの整備を進め、グローバル企業に相応しい品質・製品法規制対応体制構築に向けた取り組みを進めてまいりました。2017年度は中期経営計画の2年目として、「コンプライアンス体制の強化」と「事業拡大への貢献のためのグローバル品質・製品法規制対応体制の強化」に取り組み、各事業における製品の品質向上および法規制遵守を進めてまいります。

■ 品質マネジメントシステム

オリンパスグループでは、事業部門およびグループ会社において、国際的な品質管理の規格であるISO9001認証もしくはISO13485認証の取得を推進しています。また、各国法規制に対応した品質マネジメントシステムの構築を行い、市場の品質状況の把握や製品品質の維持・向上、およびお客さま満足の向上を推進し、グローバルな事業展開をしています。

■ 品質改善活動

医療、科学、映像の事業部門は、品質マネジメントシステムに基づいた活動をグローバルに進めており、お客さまからのお問合せや品質に関する情報の収集・分析結果を、品質改善活動に活用しております。

また、オリンパスグループは、ISO9001やISO13485、各国の規制に対応した品質マネジメントシステムに関するセミナーやeラーニングを活用した教育などにより人材育成にも取り組んでいます。加えて、外部コンサルタントによる品質マネジメントシステムのレビューを実施し改善に取り組んでいます。

■ 製品の使いやすさの向上および安全使用

オリンパスグループではリスクマネジメントを実施し、お客さまに製品を安全かつ有効にお使いいただくための情報を、各国法規制に基づき、取扱説明書や製品への表示を介して提供しています。また、医療機器分野の製品を安全にお使いいただくために、医療従事者の皆さまに向けた内視鏡関連の教育やトレーニングの場として、自社トレーニングセンターを東京、ドイツ、中国（上海、北京、広州）、タイに設置しています。特に、2016年7月から稼動したタイのトレーニングセンターは東南アジア全域の医療従事者の皆さまを対象とし、医療基盤強化に貢献していきます。

開発段階で行う品質評価の例

製品の品質を確保するために、ものづくりの源流である開発段階の品質評価に力を入れています。社内にある試験評価センター（第三者認定機関による品質システム監査を受けた試験を行う組織）では、開発段階で行う品質評価の一部として、校正、EMC、製品安全試験、ユーザビリティ評価、機械・環境試験、材料分析などを実施しています。

■ 校正

測定機器の精度を維持し、各部が正しく機能していることを保証するために、校正を行います。測定機器の精度は環境により日々変化しています。その変化による誤差を把握し、正しく測定するため、オリンパスではILAC-MRA^{*1}認定を取得して、測定機器の校正を行っています。

■ EMC(電磁環境両立性)

EMCとは、電気・電子機器が、他の製品に対して許容できないような電磁波ノイズを与えず、かつ、電磁波ノイズを受けても誤動作しない能力のことです。近年、EMCの重要性が認識され、さまざまな国がEMCの規格化、法制化を進めています。そのため、社内に10m法電波暗室^{*2}、放射電磁界イミュニティ試験室^{*3}を設置し、試験を行っています。

■ 製品安全試験

特に医療機器においては各種安全性試験を適切に行うことが重要です。オリンパスは自社で持つ第三者認定試験所の機能も使いながら適合性評価(IEC60601-1準拠)など適切な安全試験を行っています。

■ 機械・環境試験

お客さまの使用環境や保管、輸送環境などさまざまな状況を想定し、製品強度、製品寿命などを評価します。製品が性能を保つこと、十分な強度、寿命を保持することを確認するために、振動試験、落下試験、温湿度などの環境試験を行います。

■ 材料分析

部品や材料の評価だけでなく、市場導入後に発生した不具合に対しても各種分析装置を用いて解析を行っています。これらの解析結果をもとに不具合原因を特定・除去し、再発防止を図ります。

※1 ILAC-MRA(International Laboratory Accreditation Cooperation – Mutual Recognition Agreement)
国際試験所認定協力機構－相互承認協定

※2 10m法電波暗室
オリンパスの10m法電波暗室は世界でも有数の性能を誇り、電磁波ノイズ試験に関するNVLAP(米国標準技術研究所が管理する試験所認定プログラム)の試験所認定を受けています。

※3 放射電磁界イミュニティ試験室
電気・電子機器を電磁波に曝し、その機器が誤動作をしないかを確認する試験室です。無線通信機器の普及により、試験周波数の拡張、試験レベルの強化が行われています。オリンパスの試験室は、「周波数範囲:80MHz-6GHz、最大試験レベル:30V/m」の試験が可能です。

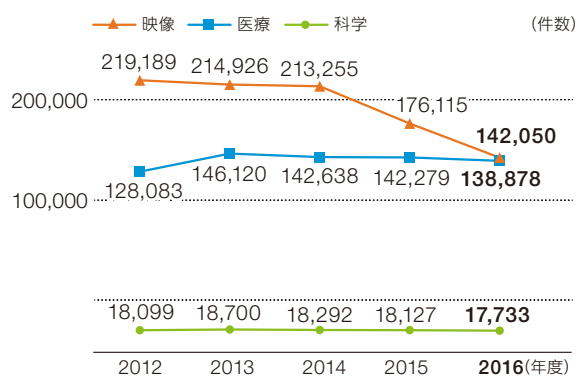
販売時・販売後のサービス品質の向上(お問い合わせ対応・修理対応)

製品分野や地域ごとに国内外のお客さまのお問い合わせ、修理への対応体制を構築しています。お問い合わせ先は、アフターサービス全般に関するWebサイト「お客さまサポート」でご案内しています。また、安全・消費者保護に関する重要な情報は、Webサイト「お客さまへの重要なお知らせ」でご案内しています。

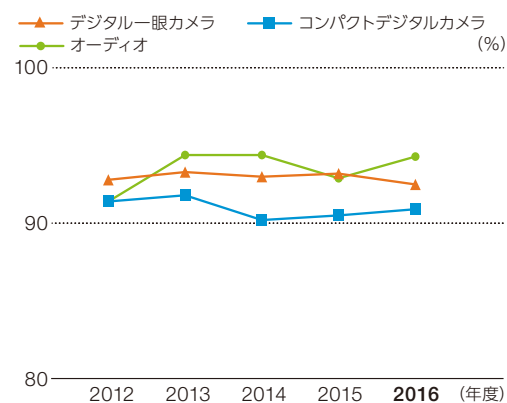
修理体制についても、地域・製品に応じた修理体制を整備しています。

各事業分野のお客さま対応の活動内容、修理体制と取り組みの概要は以下の通りです。

◎ お客さまからのお問い合わせ件数(国内)



◎ 映像分野の修理お預かり期間達成率(国内)



◎ 事業ごとのお客さま対応の活動

事業区分	活動内容
医療事業	【日本】 ● 安心・安全な医療環境を実現するサービス体制 ・医療に携わるスペシャリストに対して情報を提供する専用のコールセンター、「医療カスタマーインフォメーションセンター」を設置 ・医療機器の取り扱い方法やトラブルシュートなどにお答えする専門対応チームを配置 ・コールセンターと各地域の営業/サービス担当者や契約販売店さまとが相互に連携して対応する即応体制を展開 ・内視鏡医療に関わるさまざまな情報をリアルタイムに提供する医療従事者向け専用サイト「メディカルタウン」を運営 【海外】 ● 主要都市にコールセンターを設置 ・米国、中国、欧州の主要都市に設置したコールセンターが、地域に適したきめ細かな対応を実施
科学事業	【日本】 ● お客さま相談センターによるお客さま満足度の向上活動 ・「お客さま相談センター」において、科学分野の全製品を対象にお客さまの課題解決をサポート ● お客さまの声を各部門にフィードバックし、お客さまに最適なソリューションを提供 ● 定期的なお客さま満足度調査を通じて応対品質を向上 ● 販売店さまを支援する「ヘルプデスク」を設置 ● 技術指導 ・顕微鏡の正しい使い方や効果的な使い方を習得いただくため、顕微鏡セミナー「オリンパス顕微鏡教室」を開催。お客さまのご要望に応じて出張講習も実施 【米国】 ● TACによるお客さま対応 ・現地法人に所属する TAC (Technical Assistance Specialist: 顕微鏡の専門技術者) が、お客さまからの電話相談に対応 ● 技術指導 ・世界的に著名なウッズホール海洋生物学研究所やコールドスプリングハーバー研究所で開催される顕微鏡研修コースをスポンサーとしてサポート 【欧州】 ● オリンパスアカデミーの活動 ・専門スタッフで構成するオリンパスアカデミーが、各国の子会社・代理店に対して、製品・アプリケーション教育を実施。上記教育を受けた各国の子会社・代理店では、お客さま向けに各種の製品セミナーやアプリケーションセミナーを実施
映像事業	【日本】 ● 土・日・祝日も含めてお問い合わせ要員を配置 ※ システムメンテナンス日・年末年始を除く ● 電話・メールによる製品別のお問い合わせ体制を拡充 ● コールセンターでの対応を強化 ・応対者のコミュニケーション能力や製品知識の向上、外部機関による覆面調査やメールアンケート調査などを通じて電話応対品質を強化 ・2015年8月からコールセンターの回線をナビダイヤルに変更 ● WebサイトでQ & Aなどの情報を公開 ● グローバルな対応実績を統括、管理 【海外】 ● 主要都市にコールセンターを設置 ・米国、欧州、中国などの主要地域に設置した集中コールセンターが、管轄地域に適したきめ細かな対応を実施

◎ 事業ごとの修理体制と取り組み

事業区分	活動内容
医療事業	内視鏡の「中断時間」「休止時間」の短縮化を推進 「医療サービスオペレーションセンター白河」「医療サービスオペレーションセンター長野」では、内視鏡の故障発生時の迅速な修理、トラブル発生時の機器の「中断時間」「休止時間」であるダウンタイムの最短化のため、修理品と貸し出し備品を一元管理 内視鏡の修理体制 「重修理」 ※オーバーホールを必要とする修理 日本:医療サービスオペレーションセンター白河、医療サービスオペレーションセンター長野で実施 海外:アメリカ、ドイツ、フランス、チェコ、イギリス、中国、インドなどの修理拠点で実施 「軽度の修理・周辺機器の修理」 全世界約200拠点の修理ネットワークで対応
科学事業	世界各地のサービス拠点で同一レベルの修理サービスを提供 国内外の製造拠点、販売子会社、契約代理店で以下のサービスを提供 - 顕微鏡: 預かり修理、出張修理サービス、機能点検、精度校正、保守契約、納品設置 - 工業用内視鏡: 預かり修理、機能点検、保守契約 - 非破壊検査機器: 預かり修理、出張修理サービス、機能点検、精度校正 - X線分析装置: 預かり修理、機能点検 お預かり修理サービス 運搬可能な製品や大がかりな修理が必要となる場合は、製品をお預かりして生産ラインと同等の環境で修理。お預かり期間は、お引き取りから1カ月以内を目標に設定 出張修理サービス 据付型製品は、専門のテクニカルスタッフによる出張修理・校正・点検などを実施 保守契約 製品に応じた複数の保守契約をご用意
映像事業	さまざまなサービスと制度で修理の利便性を強化 国内では、八王子修理センター、オリンパスプラザ東京、オリンパスプラザ大阪、札幌サービスステーション、福岡サービスステーションで、以下のサービスを提供 - Web・電話ピックアップサービス - オンライン修理申し込み/見積もり インターネットで修理の申し込みや修理料金・進行状況を確認できるサービス - 修理クイックサービス (対象: ミラーレス一眼カメラ本体と交換レンズ) 修理お預かり期間の短縮のためのサービス - カメラクリーニングサービス (対象: 当社デジタルカメラと交換レンズ) 予約制にて当社カメラの簡易点検と外観清掃を実施するサービス。オリンパスプラザ(東京・大阪)やサービスステーション(札幌・福岡)での実施に加えて、新製品イベントの中でカメラクリーニングを無料で実施。 - デジタルカメラメンテナンス講座 お客さま自身でお持ちのデジタルカメラや交換レンズのクリーニングを実施いただく体験型のセミナーをオリンパスプラザ(東京・大阪)やサービスステーション(札幌・福岡)で実施。 - オリンパスオーナーズケアプラス(OOC+) カメラの診断・点検やカスタマイズ(外観部品の色の変更など)、レンズ貸出などを提供するサービスです。また、フラッグシップのE-M1 MarkII購入者向けに定期的なメンテナンスを行う「メンテナンスパッケージ」を発売と同時に開始。 海外各地で修理に対応 海外では、アメリカ、ポルトガル、チェコ、ロシア、オーストラリア、中国、韓国、香港、シンガポール、タイ、マレーシアなどの修理拠点で管轄地域に適した修理サービスを実施 修理お預かり期間達成率の向上 お客さま満足度を測るため「修理お預かり期間達成率」をサービス指標として設定して達成率を毎年確認