

# 顧客満足

## 基本的な考え方

📄 高品質な製品の提供

当社は、1999年に品質方針を制定し、3つの重点指向を掲げ品質基準の統一に努めています。お客さまのニーズに対応し、信頼に応える製品とサービスを提供するために、製品の企画から開発、調達、生産、販売、保守に至る全段階において徹底した品質保証活動を実施しています。

|  |                                  |  |
|--|----------------------------------|--|
| 品質方針   | お客さまの信頼と満足を得る製品・サービスをタイムリーに提供します |  |
|  | 3つの重点指向                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 市場のニーズを先取りし、魅力ある製品開発を行う</li> <li>② 源流で品質を作り込む</li> <li>③ 出合いの品質とアフターサービスを大切にする</li> </ul> |
| これらのことを達成するために、当社は法令・規制要求事項及び顧客要求事項を満たし、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。 |                                  |  |

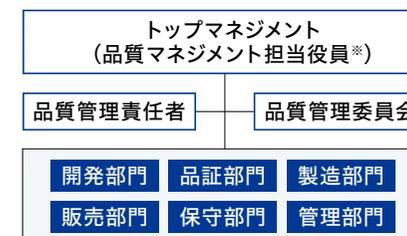
## 品質マネジメント体制

当社では、国内すべての事業所・支店で品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を取得しています。

また、年度ごとの品質管理活動方針を策定し、製品・サービス品質の維持・改善に取り組み、お客さまの信頼に応える製品づくりに努めています。「品質管理委員会」の設置やマネジメントレビューの実施により、品質管理活動方針の各部門への展開と実施状況の確認、品質問題・対策内容の共有と水平展開を図っています。

製品に関する品質マネジメント体制としては、品質保証部門が開発から出荷までの品質保証を担当し、保守部門が出荷後の保守サービスを担当しています。さらに、全体的な品質

管理を担当する品質管理部門を設置し、品質マネジメントシステム全体の維持改善を図っています。加えて、品質問題の再発防止を徹底するために、関連部門を集め製品安全に関する会議を開き、施策の検討や審議、標準化を行うなど対策の有効性を定期的に評価しています。



※ 品質マネジメントシステムの最高責任者で、社長より、品質マネジメントシステムの推進と維持に関するすべての権限と責任を委嘱された品質マネジメント担当役員。

## 一貫した品質管理

当社グループは、企画・開発から保守までの各部門が緊密に連携し、多様なニーズに対応するためお客さま視点の製品開発や技術開発を強化し、お客さまに満足いただける製品づくりに努めています。



## ▶企画・開発段階での取り組み

当社グループは、企画・開発の段階を重視し、開発プロセスの改善活動を継続的に実施しています。製品開発の初期段階から、品質保証部門が主体となって製品安全レビューを実施するなど、総合的な品質・安全管理を徹底しています。また、世界100ヶ国以上の法規制や規格に適合した製品開発に向け、品質管理標準の整備や徹底した教育を行っています。

また、当社グループは開発過程においてユーザーテストを実施しています。テストでは、対象製品の「使いやすさ」「分かりにくさ」などの問題点を発見、解明し、快適にご使用いただける製品となるよう注力しています。どなたにも使いやすいボタンの配置や、次に行う動作を誘導ランプで照らすなど、さまざまな工夫を行っています。



## ▶情報提供・製品表示

お客様に当社製品を安全にご使用いただくため、使用方法の適切な情報提供に努めています。

製品の操作や日々のメンテナンス、エラー解除などを安全かつスムーズに行うことができるよう、製品表示や取扱説明書に関するガイドラインで、見間違い・読み間違いが起こらない書体や文章表現などを規定しています。加えて、文字情報だけではなくイラストや写真を併用し、読みやすさ・分かりやすさにも配慮しています。安全性に関わる取り扱い説明は多言語に対応しており、グローバルで安全に製品を使用いただけるよう努めています。

また、製品の長期使用に伴う劣化（経年劣化）による故障などを回避するため、窓口入金機や両替機など対象となる製品については注意喚起表示を行い、ウェブサイト上でもお知らせしています。

## ▶保守品質向上への取り組み

お客様に安心して製品をご使用いただくため、迅速かつ確実な保守サービスを提供できるよう、テクニカルスタッフの技術力や対応力の向上に取り組んでいます。国内では、レベルに応じた集合研修やeラーニングを活用した自己学習などを実施し、海外においても機種担当者による集合技術研修やオンライン研修等を行っています。また、世界各地の保守事業責任者などが集まり、取り組み内容を共有するなど、グループ全体の保守品質の向上を目指しています。



お客様からの問い合わせに対し、電話でサポートしている様子

## Voice 当社製品をご導入いただいたお客様にお話を伺いました

診療費支払機<FHP-S11>導入以前は、レジ2台で会計を行っていましたが、電子カルテと連動しておらず、その都度手作業で金額を入力していました。そのため、患者さんの待ち時間が長くなってしまい、窓口業務の効率化と患者サービスの向上が大きな課題でした。支払機の選定にあたっては、電子カルテとの連動に加え、入出金の自動化、患者さんと職員の双方が使いやすいユーザーインターフェースだったことが決め手となりました。

導入後は、会計にかかる職員の工数が70%削減され、患者さんの待ち時間も5分未満となるなど、課題解決につながりました。保守についても、小さな不具合にも即日対応いただけており、安心して使用できています。



社会医療法人  
河北医療財団  
河北総合病院  
医療支援部 医事課  
佐久間 悠貴様



河北総合病院 本館



診療費支払機<FHP-S11>