

### Ⅲ. 安全と品質

#### 基本原則

○高品質かつ安全な製品・サービスを、安全な方法で生産・提供する。

#### 1. 消費者・顧客

	主要項目	参考事例
高品質かつ安全な製品・サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 製品・サービスの安全性と品質を確保する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 品質に関する基本的な方針を策定し、公開。</li> <li>➢ 品質保証室等を設置し、全社体制で品質保証システムを稼動。</li> <li>➢ 内部監査等による是正指導を強化。</li> <li>➢ ISO9001の品質マネジメントシステムをツールとして運用。</li> <li>➢ 商品説明文書や、保険証券を作成するプロセスについて、ISO9001を取得（日本生命）</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 顧客対応向上のため、CSに関する取り組みを実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 社内CS度調査を実施し、社員の顧客満足に対する意識調査を行う。</li> <li>➢ 消費者月間に合わせて、全社CS月間行事（CSポスター掲示等）を実施。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ユニバーサルデザインに取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ パッケージ、表示方法にユニバーサルデザインを活用。</li> <li>➢ 高齢者でも使いやすい骨伝導電話機の商品化（三洋電機）</li> <li>➢ 視覚障害者がシャンプーとリンスを区別するための容器のギザギザ形状の導入（花王）</li> <li>➢ ユニバーサルデザイン商品の開発に、障害者の福祉工場（関係会社）社員が参画。自動券売機やATMのデザイン化にあたり、操作性、音声ガイドのわかりやすさ、車いすでの使いやすさなどについて意見・提案（オムロン）</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 不具合対応のための社内基準を整備する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 製品品質に関する告知を迅速・適切に行うための社内ルールを策定し、実行。</li> </ul>