

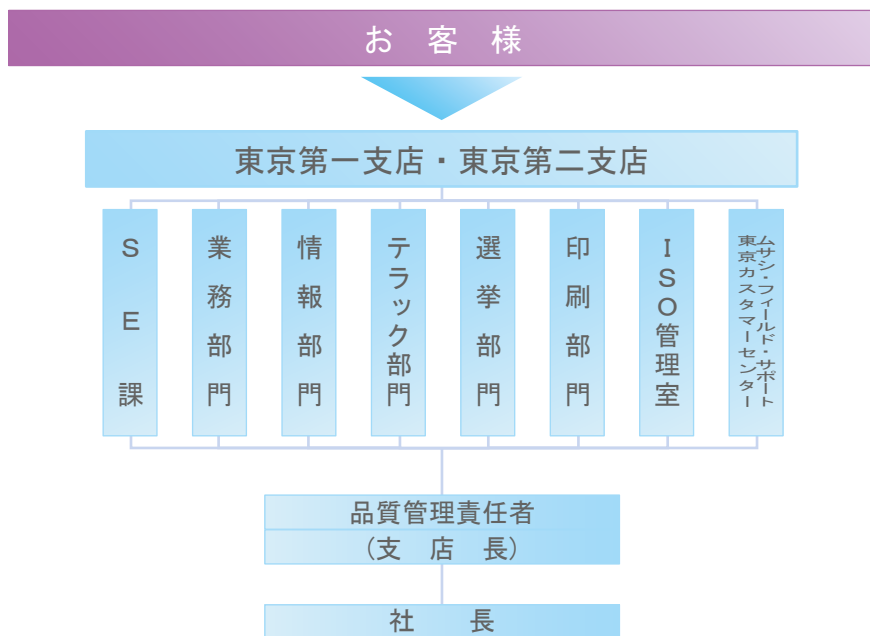
1 目的

当社の品質方針及び品質マネジメントシステムを明確にするとともに、お客様満足の最大化を目的とします。お客様の要求事項を満たす製品・サービスを提供することはもちろん、品質・納期・価格を満たすための業務プロセスを継続的に改善します。

2 活動範囲

- (1) 次の事務用・産業用機器の販売、販売企画および保守
 - ① 情報システム機器（イメージ・テキスト情報の入出力機器、検索機器）
 - ② 印刷システム機器（印刷機、プリプレス機器、名刺はがきプリンター）
 - ③ 金融・流通システム機器（現金処理機、セキュリティ機器）
 - ④ 選挙システム機器（投票用紙計数器、自動交付器、読取分類機）
- (2) 上記機器に関わる消耗品
マイクロフィルム、電子記録メディア、製版・刷版材料、インクリボン、投票用紙等の販売および販売企画
- (3) 上記(1)①、③、④の機器に関わる顧客要求事項に基づくソフトウェアの設計、開発
- (4) 情報受託加工サービス（イメージ処理、データ入力等）の企画および実施

3 組織



4 経営理念・品質方針

1. 経営理念
当社は「価値創造企業」を経営理念とします。
2. 品質方針
顧客の信頼・安心・満足を得るために、人・システムの創造・調和を実現し健全で信頼される企業を目指し続けます。
 - ① 総合的商品知識の向上を図り、高品質な販売・アフターサービスを提供します。
 - ② 顧客のニーズに応える最適な提案とソリューションを実施します。
 - ③ 商社とメーカー機能を充分活かし、ユーザーフレンドリーなシステムを構築します。
 - ④ 当社の品質は顧客の要求事項を効率よく満足させPDCAサイクルにより、継続的な改善を行います。

5 お客様の満足度向上のために

当社ではお客様の満足度向上のために、「顧客満足度管理規程」および「継続的改善規程」を定め実践します。

クレーム対応システム

- ① クレーム受付：内容を的確に把握し、責任部門へ早急に連絡。
- ② クレーム対応：迅速な対応とともに「クレーム報告書」を記入し、部門責任者及び部門長、品質管理責任者へ報告。
- ③ 是正処置：再発防止のため発生原因を特定し、その原因を除去する処置をする。処置の結果を「是正処置報告書」に記入する。また、水平展開が予想される場合は、必要に応じて予防処置を図る。
- ④ 効果の検証：品質管理責任者は是正処置の効果を評価する。

お客様満足度の向上

顧客満足管理システム

製品・サービスの更なる向上のために、満足度調査を実施しておりますので、何なりとご意見、ご要望、ご指摘をいただきますよう、ご協力をお願い致します。

