

2007年度「品質マネジメントアンケート調査」の結果と 品質向上に向けた取組みについて

大日本スクリーン製造株式会社 メディアアンドプレシジョンテクノロジーグループではお客さまからいただきました「品質マネジメントアンケート調査」の結果より、当社製品・保守サービス・営業活動の品質向上に取り組んでいます。

ここに、2007年度品質マネジメントアンケート調査の結果とこれに対する取組み事項につきましてご報告いたします。

アンケート調査結果

実施期間：2007年8月1日から10月31日までの3ヶ月間

対象：当社製品をご使用いただいているお客さま（経営者、管理者、オペレータなど）

実施方法：当社ホームページまたはアンケート用紙へのご記入によりご回答

回答数：410件

また、アンケート調査にご回答いただきました数社のお客さまとご面談させていただき、より詳細なご意見を賜りました。

アンケート結果の総括としまして、以下の課題やご指摘をいただきました。

1. お客さまは環境対応に対する意識が高まり、製品への環境対応をご要望されています。
2. CTP 製品などのハードウェア製品の安定稼動とソフトウェア製品の操作性向上を強くご要望されています。
3. 保守サービス時に作業報告だけでなく、技術的な説明や保守契約の提案など、お客さまとのコミュニケーションを深めることをご要望されています。
4. 既存設備をより効率良く使いやすくするための技術的な情報、運用提案や他社事例紹介、ソリューション等の情報提供をご要望されています。

製品・保守サービス・営業活動の品質向上に向けた取組み内容

お客さまにご満足いただき、次回も当社製品をご選択いただきますよう、当社はこれらの課題を解決するために以下の取組みを行ってまいります。

以下、★印は 2007 年度アンケート調査以降、これまでに実施した取組み内容です。

1. 環境対応として、当社におけるグリーンプロダクツ認定製品（環境適合製品）※1の開発・製造を今後も継続してまいります。

★ 当社のグリーンプロダクツ認定基準に適合した CTP の PlateRite シリーズ（Niagara、8300E/S、8600E/S/Z、8800E/S/Z、4300E/S、6600E/S、Ultima 36000/24000、Ultima 16000 II E/S/Z など）やデジタル印刷機の Truepress Jet520 に加えて、新たに PlateRite 8800ZX をリリースしました。

[2007 年 11 月]

2. 製品の信頼性向上と安定稼動を推進し、ISO9001 に遵守した製品と保守サービスの品質向上を目指します。

(1) お客さまの機器に障害が発生した場合のダウンタイムを短縮するために、メンテナンス機能を向上させてまいります。

★ CTP やデジタル印刷機の保守サポート効率化のために、ワールドワイドで稼動しているお客さまの装置のエラー状況を一元監視するリモートモニタリングサーバを設置し、問題の早期解決を図っています。[2008 年 1 月]

★ 「Trueflowテクニカルウェブサポート※2」の検索機能向上（2008 年 11 月公開予定）に向けて、着手しました。[2007 年 12 月]

(2) 保守契約の充実を図り、お客さまの機器の予防保全を推進してまいります。

3. お客さまが必要とされる情報を、当ホームページなどを通じてタイムリーに発信してまいります。

(1) 製品情報をより判りやすく目で見える形でご提示してまいります。

★ インクジェット印刷装置をはじめとする印刷関連製品を一堂に集めたコミュニケーションスペース「メディアスクエア京都※3」を開設しました。

お客さまへの情報発信だけでなく、お客さまの生の声を最短距離で製品開発部門にフィードバックするための重要拠点として、幅広く活用してまいります。

[2008 年 2 月]

★ drupa2008 の展示会速報をリアルタイムにスクリーンホームページで公開しました。[2008 年 6 月]

(2) お客様に役立つ運用提案や運用事例、ソリューションをご提案していきます。

- ★ 印刷業界で永年培ったノウハウを活かし、トータルカラーマネジメントシステム「CiQM (Digital Communication for Image Quality Management)」を新たに構築しました。独自のプログラムや各種ソフト・ハードを通じて、印刷物制作に最適なワークフロー構築トータルサポートをご提供していきます。

[2008年2月]

- ★ デジタル印刷機の運用事例を新たに2件、スクリーンホームページで公開しました。[2008年7月]

以上

※1 グリーンプロダクツに関しては <http://www.screen.co.jp/kankyo/products.html> をご参照ください。

※2 Trueflow テクニカルウェブサポートでは Trueflow をご導入いただいているお客様に、インターネットホームページを通じて Trueflow の仕様、留意事項や検証情報をいち早くお知らせしています。

※3 メディアスクエア京都に関しては

http://www.screen.co.jp/ga_dtp/news/pdf/MT_NR080218.pdf をご参照ください。