

## マテリアリティ2

## 信頼に応える品質の維持・向上



## 重要と考える理由

広く市場で用いられる製品やサービスが安全であることは、社会の持続的な発展の前提です。IoTやAIなどの技術が急激に進展する今日においても、安全性や環境対応を含めた品質確保が不可欠であることに変わりはありません。また、ライフスタイルや価値観などにより変化するお客様ニーズへの対応も、品質向上の重要な側面と捉えています。

## コミットメント

ニコングループでは、創造的かつ効率的なものづくりにより、社会の健全な発展に貢献することが使命と考えています。そのために、将来の環境変化への対応を念頭に、全社視点で生産体制を最適化するとともに、製品の企画、開発、設計段階からものづくりの各プロセスを考慮しています。中でも安全性や環境配慮を含めた品質の確保は、最も重要なテーマです。品質委員会を中心に全社の品質マネジメントシステムを強化して、品質問題の未然防止を図っています。

また、多様化・高度化するお客様のニーズに応えていくために、お客様、そして社会の声を聴き、また先読みして、戦略的に事業に反映することは不可欠です。オープンイノベーションやアライアンスも積極的に活用しつつ、迅速に製品・サービスに反映し、世の中のニーズに応えていきます。

専務執行役員  
生産本部長 石塚 伸之

## 【活動方針】

- 品質基本方針
- 品質管理指針(QMD)

## 【体制】

- 品質委員会

2031年3月期目標(めざす姿)	ニコンとして取り組むべきこと	関連するSDGs	2022年3月期目標	対象範囲	実績
お客様の安全と環境に配慮し、創造的なものづくりを通して、お客様に信頼される高品質な製品・サービスを提供している	お客様の信頼・期待に応える高品質な製品・サービスを提供し続ける	12.4 12.5 12.6	全面改定した「安全設計基本類」を周知・徹底するため、各事業部門の開発、設計、品質保証部門を対象に研修を集中開催する(計19回)	国内ニコングループ	各事業部門の開発、設計、品質保証部門を対象に「安全設計基本類」に関する研修を計画通り19回開催し、周知・徹底を行った
	品質事故ゼロ		製品含有化学物質管理強化のため、主要国の法規制に対して、遵法品(塗料・油・接着材・樹脂など)を全社管理のもとリスト化し、管理の強化と効率化を図る	国内ニコングループ	主要国の法規制に適合した遵法品リスト(塗料・油・接着材・表面処理剤など)を作成し、計画通りトライアル運用を開始した
	顧客エンゲージメントを高め、顧客ニーズを洗い出し、マーケットインの発想を醸成する		総合見直しを行った品質管理指針(QMD)に基づいた品質管理システムの再点検を完了する	ニコン	事業部門を中心にQMDに基づく品質管理システムの点検を実施し、抽出された課題は改善計画を策定して対応した
			調達パートナー向けの品質保証(QA)アセスメントの全社統一基準を設け、30社以上に対してQAアセスメントを実施する	調達パートナー	全社統一基準によるQAアセスメントを52社に実施した
			顧客エンゲージメント強化を目的としたデジタルマーケティングの推進に向け、製品情報ページへの速やかな誘導を実現するためのニコンのウェブサイト改定を実行する	ニコングループ	コーポレートサイトとグローバルサイトのトップページを改修。各マーケティングサイトへの遷移数を増加させた。並行して、コーポレートサイトとグローバルサイトのリニューアル準備を行った。リニューアル後はさらに導線が分かりやすくなる予定

# ニコンのものづくり

## ものづくりのありたい姿

考え方・方針

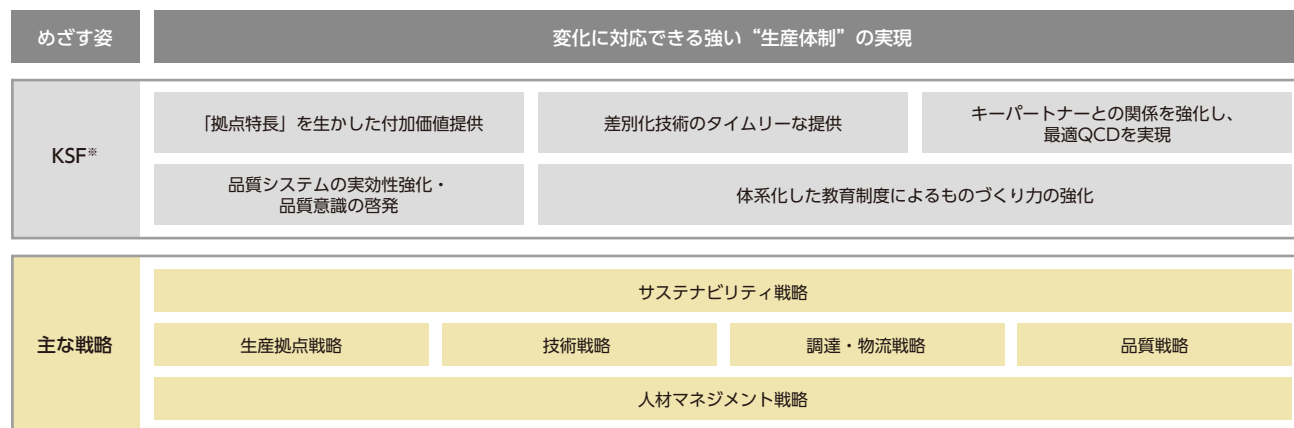
体制・仕組み

ニコングループでは、「お客様」「品質」第一を基本理念とし、お客様のほしいモノやコトをお客様にとって最適な方法で実現する“ものづくり”を提供します。そして、お客様の課題を先読みし、多様なソリューションによりイノベーションを牽引します。

これらの実現のためには「変化に対応できる強い“生産体制”の実現」が必要です。コロナ禍は、働き方の変化、広範にわたる調達・物流の逼迫、資源の高騰など大きな環境変化をもたらしました。ニコングループは、生産拠点、技術、調達・物流、品質などの各戦略で、未来の環境変化へ対応するサステナブルなものづくりの実現を図ります。

メーカーであるニコンにとって、ものづくりは企業活動の源泉です。お客様に提供する価値のさらなる拡大を実現していきます。

### ● 中期経営計画におけるものづくり基盤の強化(概略図)



※ Key Success Factor(重要成功要因)

## ありたい姿の実現に向けた戦略

活動・実績

ニコングループでは、各事業部に横串を通す組織として、生産本部、光学本部、先進技術開発本部、次世代プロジェクト本部を設置しています。ものづくり基盤強化では、ECM(エンジニアリングチェーンマネジメント)により体制・仕組み、技術を構築し、SCM(サプライチェーンマネジメント)に展開することで、事業部を越えた、全社最適視点でのものづくりをめざしています。このような体制・仕組みのもと、既存事業のみならず、新規ビジネスの円滑な立ち上げも同様に推進します。

### 生産拠点戦略

各拠点の特長を伸ばしつつ拠点間の連携を図ることにより、変化に対応できる強い生産体制を構築します。一例として、

2021年4月に映像事業部から生産本部へ移管した仙台ニコンは高精度の加工技術と開発設計力を活かし、デジタルカメラ生産から特にX線やレーザーを使用したBtoBビジネスの開発・生産拠点として生まれ変わりつつあります。

### 技術戦略

ニコングループのものづくりを支えるコア技術の継続強化と、将来の製品やサービスにつながる差別化技術の創出を進めます。光学メーカーの生命線である材料技術、加工技術、組立調整技術のコア技術のほか、ものづくりの基盤となるIE(インダストリアルエンジニアリング)活動や設備開発・デジタルマニュファクチャリングの活用により、生産性の向上と品質の安定を図ります。

### 調達・物流戦略

資源高騰、部材調達の逼迫、物流の混乱等サプライチェーンを取り巻く環境は激変しています。サプライチェーンにおける安定供給には調達パートナーとの強固な信頼関係に基づく連携が重要となります。ニコンが要求する品質、サステナビリティのレベルを遵守する調達パートナーと連携し、高い品質とサステナブルな製品を世に送り出し、ステークホルダーの信頼を得て、企業活動を持続的にやっていくことをめざします。

### 品質戦略

常にお客様のニーズに応え、安全、安心な商品(製品・サービ

ス)を適時にお届けするため、各事業部門の品質システムの維持、強化に取り組んでいます。このため品質管理に関わる重要事項の審議・決定を行う「品質委員会」を設置して、グループ各部門の品質管理状況の監視、監督、ならびに法規制対応、安全確保、製造技術などに関する機能強化を行い、品質・環境問題の未然防止を図っています。また、品質意識の啓発として、ものづくりのあるべき姿を具体化し、それを定着させるため、ものづくりの基本原則を整備していきます。現在、各生産拠点で実践されている、ものづくりにおける品質重視の考え方や行動をまとめ、基本原則として整備し、ニコングループ全体に展開することにより品質重視の文化として定着させていきます。

## ものづくり力の強化

活動・実績

ニコングループでは、新入社員への分野別技術専門教育をはじめ、担当業務や経験に応じた社員研修を実施し、より高度なものづくりを推進しています。

従来から、新入社員に対しものづくりの基礎技能を習得するための技能研修や、ものづくりの上流から下流まで一貫して経験する開発設計者基礎養成研修などを、長期間にわたり実施しています。また、中堅設計者に対しては、ものづくり全般を理解するための加工実習研修などを実施し、設計者の能力向上を図っています。さらに、ニコンでは、コア技術のひとつである光利用技術の維持向上のために、光学設計者育成研修を行っています。この研修において、理論などの基礎知識はもちろん、当社固有の技術と技能の伝承も行っています。

2020年4月に開講した「技術カレッジ」については、2022年3月期は206講座を開催し、4,137名が参加しました。

2023年3月期は若手技術者に限定せず、キャリア入社者や社内でのリスキリング(再教育)に対応した、幅広い技術分野を体系的に学べる機会を提供し、広い視野を持つ創造性豊かな技術者の育成に努めていきます。

人材育成 (⇒ P112)

# 品質と安全の確保

## 品質管理のための方針

考え方・方針

ニコングループでは、商品(製品・サービス)を通して顧客に提供できる価値を高め、社会の健全な発展に貢献することを「品質基本方針」に定めています。また、この方針を実践するため、「品質管理指針(QMD:Quality Management Directive)」を策定しています。各事業部門(グループ会社含む)では、QMDに基づく品質マニュアル(QM)を作成しています。このQMDは、ISO 9001<sup>\*</sup>の規格要求事項を包含しており、世の中の動きや状況などの変化に対応して、迅速かつ適切な改訂を実施しています。

ニコングループでは、生産会社を中心にISO 9001認証を取得しており、ニコンおよびグループ生産会社の取得率は約50%(社数比率)となっています。

<sup>\*</sup> ISO 9001:ISOが制定した品質マネジメントシステムの国際規格。ISO 9000シリーズは組織が品質を維持管理するための仕組みを定めており、ISO 9001は審査登録機関による認証取得が可能。

### 品質基本方針

企業理念である「信頼と創造」のもと、次の品質基本方針を掲げ、商品を通して顧客に提供できる価値を高め、社会の健全な発展に貢献する。

- (1) 創造的、効率的な「ものづくり」を通し、ブランド価値を高め、高品質で差別化された商品をタイムリーに市場へ提供する。
- (2) 安全性の確保や環境に配慮した商品を提供し、顧客と社会の信頼を得る。

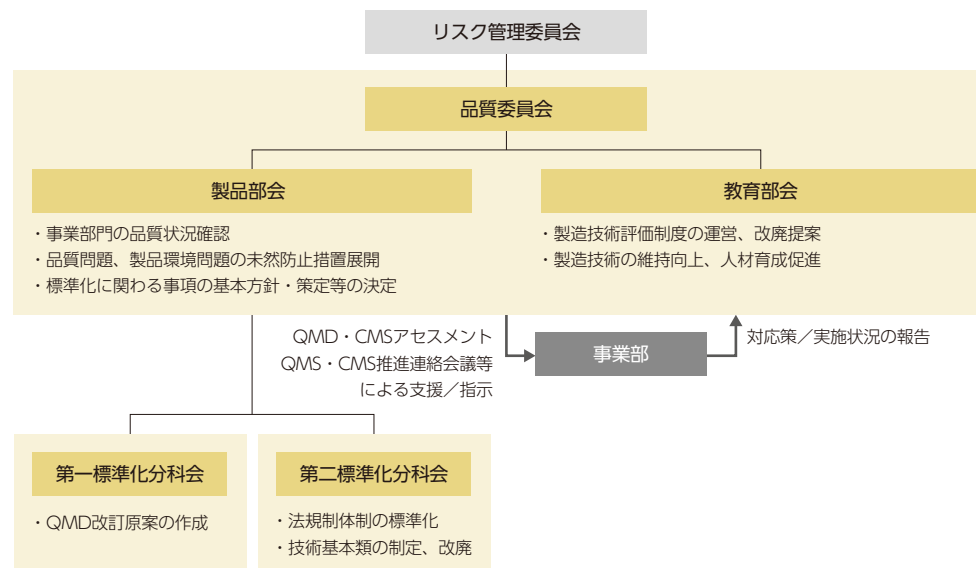
## 品質管理の体制

体制・仕組み

ニコングループは、グループ全体の品質管理に関わる重要事項の審議・決定を行うため「品質委員会」を設置しており、生産本部長が委員長、各事業部長などが常任委員を務めています。傘下には製品部会、教育部会を設置し、品質・環境問題の未然防止、法規制対応や安全性確保、製造技術の維持向上などの機能強化を図っています。

2022年3月期は、標準化部会を第一・第二標準化分科会と改称して製品部会の下部機関とすることで、指示系統を一本化、製品部会で基本方針・施策等を決定し、それを各分科会に展開していく体制に見直しました。

### ● 品質管理体制図(2022年4月1日現在)



品質委員会で決定した内容は、各事業部門の情報交換の場として年2回開催される「QMS・CMS<sup>\*</sup>推進連絡会議」などで周知しています。これを踏まえ、各事業部門は、それぞれのQMを必要に応じて改訂するなど、品質委員会での決定事項を具体的に事業プロセスに反映することで、品質管理体制の強化を図っています。

2023年3月期は、2020年9月の品質管理指針総合見直しを契機とし、2022年3月期から開始した全事業部門への品質システム再点検3か年計画を、引き続き推進します。

<sup>\*</sup> QMS:Quality Management System(品質管理システム)

<sup>\*</sup> CMS:Chemical substances Management System(製品含有化学物質管理)

## 品質を総合的に管理する仕組み 体制・仕組み

ニコングループでは、生産などに関わる内部情報や、お客様や市場から得られる外部情報などを、総合的に管理する仕組みを整えることで、品質向上を図っています。

2022年3月期は、各事業ユニットにおいて市場の品質情報の収集・分析と、設計段階など上流工程へのフィードバックを行うことで、品質問題を未然防止する取り組みが進行しました。2023年3月期は、生産工程における品質ロスコストの見える化を行い、品質と生産効率の向上を両立する仕組み構築に着手します。

## 品質管理への取り組み 活動・実績

### 小集団活動

ニコングループでは、従業員一人ひとりが高い意識を持ち、日々の業務改善に主体的に取り組むことが高い品質を確保するためには不可欠と考えており、1979年より小集団活動を推進しています。2022年3月期は、国内外ニコングループの各社において、732グループ、5,783名が活動を行いました。

また、ニコングループでは、従業員が相互に啓発を行う場として、各地域の優秀な活動グループが一堂に会する「ニコングループ選抜小集団活動発表会」を、社長出席のもと、毎年7月に開催しています。2022年3月期は、初の完全リモート開催となりましたが、150名を超える従業員が参加し、優秀な発表内容をグループ内各ユニットにおける改善活動の参考にしました。

### 品質教育・意識啓発

ニコングループでは、品質管理において、職種、階層、専門性に応じた従業員一人ひとりの適切な知識、技術の習得が重要と考えています。こうした考え方のもと、国内ニコングループを皮切りに、品質に関わる社内教育と意識啓発を推進しており、全従業員レベルでの底上げと、職場から選抜されたメンバーへの強化育成を図っています。

若手技術者の育成教育を狙いとして2020年4月に開講した「技術カレッジ」では、2022年3月期も品質管理に関する必修研修を1,109名が受講しました。2022年3月期はこれに加え、品質管理教育のリスクリング(再教育)の一環として、中堅技術

者向けの「SQCリーダー研修」を新設し、110名が受講しました。

eラーニングにおいても、2021年3月期より研修内容をステップアップし、2022年3月期は、品質管理検定(QC検定)3級相当のeラーニング「統計的管理手法の基礎研修」ならびに「品質管理・品質保証の実践基礎研修」を、国内ニコングループ全従業員向けに実施しました。

2023年3月期には、前期までで従業員のスキルを底上げできたことを踏まえ、次のステップとして、中堅技術者や品質保証担当者、ならびに管理職層の品質管理レベルのさらなる向上を狙いとするQC検定1～2級相当のeラーニング実施を計画しています。また、eラーニングで利用した教材については、海外ニコングループ会社での活用も進めます。

そのほか、毎年11月の品質月間には、品質月間講演会を開催しています。2022年3月期は、ベストセラー著作『統計学が最強の学問である』の著者としても知られる統計家の西内啓氏をお招きし、「ビジネスの創造に統計学・データ分析を活用する秘訣～ビッグデータ時代の勝ち組になるために～」という演題で講演していただきました。講演会では、西内氏から、「社員が統計的知識を学べば、身近な分析ツールを利用し業務データを分析することで、生産性を年平均5%向上できる。この効果は複利で効くので、15年で生産性は2倍になる。このような現場レベルのデータに基づく意思決定が、今後の企業の強みになる」と、貴重なお話をいただきました。本講演会は新型コロナウイルス感染対策としてリモート開催で実施され、ニコングループ役員・従業員125名、調達パートナー53名が参加しました。

## 従業員向けの品質教育プログラム

(対象:国内ニコングループ)

### ■従業員全般向け必修研修

- 全従業員向けeラーニング

「品質管理・品質保証の実践基礎研修(QC3級)」

「統計的管理手法の基礎研修(QC3級)」

- 新入社員向け「品質管理基礎研修」

### ■技術者向け専門研修

- エキスパートパッケージ研修

(実験計画法、多変量解析などを組み合わせた総合的研修)

- SQCリーダー研修

(Q7、N7、検定・推定などを組み合わせた基礎研修)

- 小集団活動リーダー研修

## QMD・CMSアセスメント<sup>※</sup>の実施

ニコングループでは、QMDに基づいた全社的な品質管理および製品含有化学物質管理の状況を点検するQMD・CMSアセスメントを実施し、グループ全体における品質管理の運用状況を調査、確認、評価しています。

このアセスメントは、品質委員会製品部会長をアセスメント責任者としています。不適正な状況があった場合には、是正や改善を指示し、その処置を速やかに実施することで、品質管理活動の維持・向上に努めています。また、重要な内容は経営委員会に報告し、内部統制にも反映させています。

2022年3月期は、被アセスメント組織に応じたアセスメントチェックシートを用い、ニコン6部門および主要グループ会社1社に対してアセスメントを実施しました。また、アセスメントの有効性と効率性をさらに高めるための見直しを、継続的に行っています。

※ニコングループでは2022年3月期より、従来の品質管理や製品含有化学物質管理に関わる監査を“アセスメント”と称し実施しています。このアセスメントはJIS Q 19011に定められている“監査”と同意であり、QMDの要求事項が満たされている程度を客観的に評価するための体系的なプロセスを指します。

## 調達パートナーへの取り組み

品質優先の取り組みを推進するためには、調達パートナーの協力が不可欠です。そのため、調達パートナーに対して、ニコングループの「品質優先」の理念にご理解をいただいた上で、品質保証協定書を締結しています。

品質管理システムの維持状態を定量的に把握・管理するため、品質保証(QA)調査票を用いた自己評価式の調査を、3年に1回の周期で実施しています。また、重要と判定した調達パートナーには、QAアセスメントを実施しています。

2022年3月期は、2021年3月期で実施したトライアルを終了して正式な運用を開始し、52社にQAアセスメントを実施しました。その結果、ニコンの要求する基準に満たない調達パートナーに対しては、対応策を協議し、計画的に改善を行っています。

2023年3月期は、引き続き重要と判定した調達パートナーへ計画的にQAアセスメントを実施します。また、過去に実施したQAアセスメント結果を分析し、課題を抽出したうえで、調

達パートナーへ注意喚起を目的とした指示書の配付や実施状況の確認、指導などを実施します。

さらに、親和性の高い環境管理システムアセスメントとの統合検討を進め、統合アセスメントルールを決定します。そのことにより、より効果的・効率的な品質管理・環境管理システムの維持管理を実現します。

## 製品・サービスの安全確保

体制・仕組み

活動・実績

ニコングループでは、企画段階から廃棄までのライフサイクル全般にわたって、製品・サービスの安全性に配慮しています。なお、2022年3月期における安全に関わる重大製品事故<sup>\*</sup>の発生は、0件でした。

<sup>\*</sup>安全にかかわる重大製品事故：消費生活用製品安全法における「重大製品事故の定義」に基づく。

### 製品・サービスの安全確保のための取り組み

ニコングループでは、「安全」を製品・サービスに不可欠な品質の一部と捉え、安全な製品・サービスをお客様に提供することが最も重要な使命であると考えており、品質基本方針に「安全性の確保」を明記しています。QMDや各事業部門の規程にも「安全の確保」を組み込み、これを遵守しています。

また、それらQMDや規程に組み込まれた安全に関する事項を各部門が確実に実施しているかを、定期的に実施しているQMD・CMSアセスメントの中で確認しています。

さらに、すべてのニコン製品に対して安全評価実施を義務付けています。国際規格などに基づいた社内規程である安全設計基本類（安全設計基本〔一般原則〕、共通通則および製品分野別安全設計通則）に従い、リスクを抽出して、これを排除するための安全設計を行っています。2022年3月期は、ニコン製品の取扱説明書における安全に関する記載事項をまとめた通則を、安全設計基本類に追加しました。また、これらを周知・徹底するため、各事業部門の開発、設計、品質保証部門を対象とした研修を開催しました。

なお、ニコングループでは、開発・設計段階でのデザインレビューや量産での製造工程の検査などにより安全性を確保し、必要に応じて第三者機関の認証も取得しています。

### 製品セキュリティへの取り組み

ニコングループでは、IoTやAIなどの技術が急激に進展する中であっても、安全な製品・サービスをお客様に提供するため、品質管理体制の強化と整備を進めています。

2022年3月期は、2020年に策定した「製品セキュリティ対策通則」について、各事業部門の規程への反映を継続して進めました。また、無線通信機能を搭載した製品・サービスに適用が必要となる規程として、最新の法規制、技術要件に基づき「無線通信通則」を発行し、各事業部門の開発、設計、品質保証部門を対象とした研修を開催しました。

### 製品・サービスの安全教育

ニコングループでは、製品・サービスの安全確保に向けた従業員への安全教育として、安全設計の基準を定めた安全設計基本類や製造物責任法、電気用品安全法などの各種定期教育を実施しています。

2022年3月期には、生産本部品質・環境部および「技術カレッジ」による教育研修を国内ニコングループの従業員約1,800名が受講しました。特に製品分野別安全設計通則（産業機器、IT/AV機器、計測機器）については、複数回の教育を実施し、対象となる従業員の受講を徹底しました。さらに、事業環境に則し

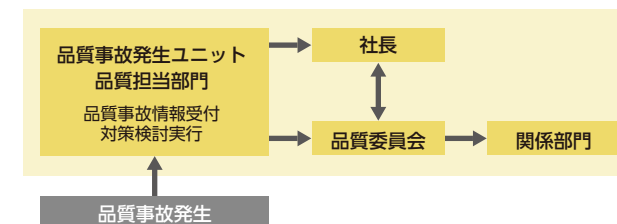
た新しい分野においても、安全通則や法規制に関わる教育を行うとともに、安全設計技術に関する外部講習への参加も促しています。

### 事故などが起きた際の対応

ニコングループでは、製品・サービスの安全性を十分考慮した上で、企画、設計、製造、品質保証、販売、物流、サービスを実施しています。安全のみならず品質に関わる問題も含めて、市場での問題が発生した場合はもとより、問題の発生が懸念された場合においても、直ちに関係部門間で協力して事実関係を確認し、対応手順に則り必要な処置を迅速に行います。お客様に重大な影響を及ぼす品質問題については、経営トップに報告するとともに速やかに情報開示を行い、お客様からの問い合わせに適切に対応する体制を整備しています。

2022年3月期には、この手順に則り7件の事案に対し、被害の拡大を抑え再発を防止する対応を行い、必要な情報を公開しました。なお、この対応手順は、1年ごとに定期的に見直し、必要に応じて適切に改訂しています。

#### ● エスカレーション時の情報伝達イメージ図



## 2022年3月期に発生した品質上の問題

ニコングループでは、製品に含有する化学物質の各国法規制を遵守するため、特定有害物質の使用を管理しており、調達パートナーからの含有化学物質情報の提供を義務付けています。ニコンの一部の双眼鏡(MONARCH 5など)に付属するストラップにおいて、REACH規則<sup>\*1</sup>制限物質の多環芳香族炭化水素(PAHs)<sup>\*2</sup>が基準値を超えて含有していることが判明し、該当製品の出荷を停止しました。この事態を受け、再発防止を図っています。

<sup>\*1</sup> REACH規則 2007年6月1日に始まった欧州の化学物質管理における法規制でRegistration, Evaluation, Authorisation, Restriction and Chemicalsの略称。

<sup>\*2</sup> 多環芳香族炭化水素(PAHs) 2015年12月27日以降、8種類のPAHsは一部の用途において、厳格な基準値で含有が制限されている。

REACH 規則制限物質の含有について (⇒ P81)

## 安全な使用に関する情報提供

ニコングループでは、お客様に製品・サービスを安全にご使用いただくため、すべての製品において適切に情報を提供する仕組みを構築しています。例えば、正しい使用方法および誤使用や不注意による事故防止のための情報を、製品本体の表示や取扱説明書などを通じて提供しています。

提供すべき情報は、関係する国際規格などに基づいて策定したニコン独自の技術標準である「安全設計基本類」で規定しており、その適切さを製品リスクアセスメントや安全性評価において確認しています。

また、製品の販売国(地域)の法規制への適合や認証を示すマークなどを適切に表示しています。例えば、無線機能を搭載した製品は各国電波法に適合していることを表示しています。

なお、2022年3月期は、安全性の表示に関する法令・自主規制などの違反はありませんでした。



# お客様満足

## お客様満足に対する考え方

考え方・方針

ニコングループは、品質・安全に優れ、社会に有用な製品・サービスを提供することにより、お客様の満足と信頼の向上に努めています。以前よりお客様と接する機会を増やすなど、お客様の声を製品・サービスに取り入れる体制を築いていますが、今後はさらにその体制を強化していきます。

## お客様満足への取り組み

考え方・方針

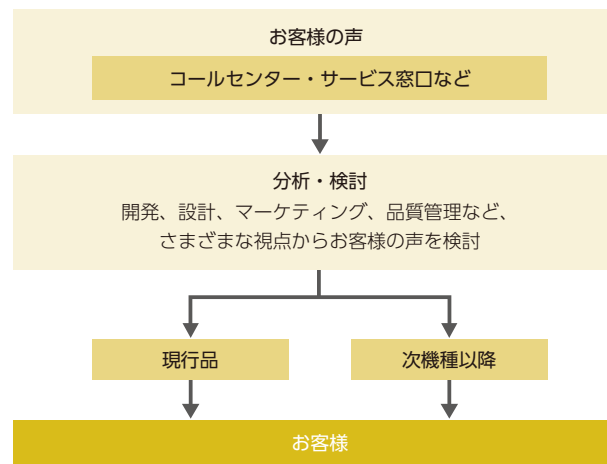
活動・実績

### お客様の声を活かした映像事業の製品開発

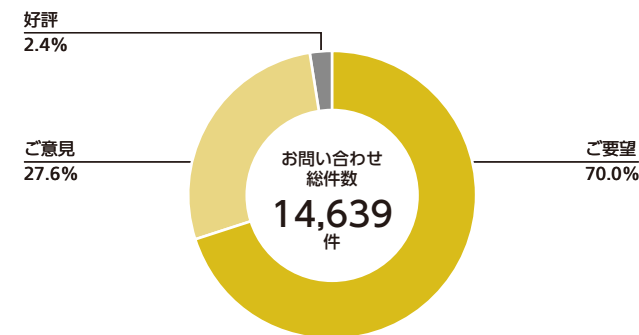
映像事業では、コールセンターやサービス窓口、NPS<sup>※</sup>スタッフなどを通じて世界中から届く一般ユーザー、プロユーザー、および業務で撮影機材を使用いただいているユーザーの声を収集しています。そして、それらの分析を行った上で、開発、設計部門やマーケティング部門、品質保証部門など、さまざまな視点から検討を重ねています。こうした分析・検討の結果を、製品やサービスに反映し、お客様満足の向上につなげています。

※ NPS(Nikon Professional Services)は、ニコン製品を使用するプロフェッショナルフォトグラファーの会員制サポートサービス。

#### ● お客様の声を活かすフロー(映像事業)



#### ● 分析・検討したコールセンターへのお問い合わせ内訳 (日本、2022年3月期)



※ この内訳は、コールセンターへのお問い合わせ総数約6万件のうち、販売店や使用方法に関する質問などを除く。

### 機能追加のご要望への対応事例

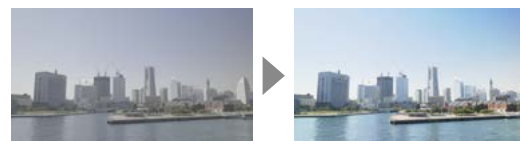
ニコンでは、プロフェッショナルやハイアマチュアフォトグラファー向けのミラーレスカメラ「Z 6II/Z 7II」をはじめ、エントリー機の「Z 5」や「Z 50」「Z fc」などのミラーレスを発売してきましたが、フラッグシップ機のミラーレスが待ち望まれており、2021年12月に「Z 9」を発売しました。今までのミラーレスカメラにはデジタル一眼レフカメラで好評だったAF機能の一部である3Dトラッキング機能がなく、お客様からの要望が多数あり、この要望を真摯に受け止め、「Z 9」に3Dトラッキングを搭載しました。さらに9種類の被写体検出(人物、犬、猫、鳥、自転車、バイク、車、列車、飛行機)に対応。多様な被写体の決定的なシーンを逃しません。スポーツシーンで本機種の性能をより発揮できるよう、おすすめの設定をお伝えする「Z 9推奨設定ガイドースポーツAF編ー」を作成しました。



Z 9推奨設定ガイドースポーツAF編ー

### 機能解説のご要望への対応事例

「Z 9」は、ニコンの最先端技術を結集させ、静止画・動画ともにニコン史上最高の機能・性能を備えた「ニコン Z シリーズ」初のフラッグシップモデルです。静止画のみならず、動画への機能も充実しており、動画機能のサポート資料として「Z 9テクニカルガイドーN-Log用3D LUTー」を作成しました。これらはダウンロードセンターなどでダウンロード可能です。また、NPSグローバルサイトでも確認でき、たいへん好評を得ています。



N-Log用3D LUT適用前の素材

N-Log用3D LUT適用後

### 映像事業におけるサービス向上への取り組み

映像事業では、「顧客第一」を念頭に、お客様に「ニコンの製品を購入して本当に良かった」と言っていただけのアフターサービスの提供をめざしています。その実現に向け、ニコン本社にサービスの本部機能を設置。2022年3月末現在、世界70の国や地域で、220を超える修理施設やダイレクトタッチポイント(お客様窓口)へ一貫したサービス品質を提供できる体制を構築するとともに、さまざまな取り組みを通じてサービス向上を図っています。

### ● 修理品質の維持・向上

年1回、ニコンの全サービス拠点を対象にアセスメントを行い、設備や工具の精度が規格内であるかを確認。また、各拠点の修理品質をモニターするために毎月修理データをニコン本社の本部で集約し、問題が起きていないかも確認しています。同時に、どの国や地域でも質の高いサービスを提供できるように、ニコングループの自社施設がない国、地域の販売代理店、修理認定店も含め、すべての店舗にニコンの製品・品質管理に関する情報を共有できるクラウドシステムを導入し、定期的な指導を行うことでサービス品質の維持・向上を図っています。

国・地域ごとにもサービスの品質管理と質向上に取り組んでおり、例えば中国においては、各修理認定店に対し、Nikon Imaging (China) Sales Co., Ltd.の従業員が、独自のアセスメントリストに基づき年2回アセスメントを行っているほか、各店を個別に訪問して技術セミナーを実施しています。

### ● お客様満足度の向上

お客様満足度の向上をめざし、年2回、ウェブ会議システムによるオンライン技術講習会やサービス業務に従事する従業員向けにeラーニングを活用した製品知識の教育を実施しています。

このほかにも、映像事業部では、サービスに関わるスタッフ一人ひとりが製品コンセプトを理解し、お客様が撮影したいシーンでカメラの最適な設定などをアドバイスできるよう、顧客の生の声を集めて本部で集約し、グローバルに情報共有しています。また、撮影前の機材メンテナンスを希望されるお客様に対し、清掃や精度点検を実施するメンテナンスパックを提供。

修理を依頼される前にお客様自身で機材の不具合状態を診断できるウェブトラブルシューティングをニコンウェブサイトに掲載しています。このような積み重ねにより、製品を販売するだけではない付加価値の提供に努めています。

なお、新型コロナウイルス感染症対策として、サービス拠点ではスタッフに保護用の制服、マスク、ゴム手袋の着用を指示しています。特にお客様と対面する受付担当者は、保護メガネも着用し、適切なフィジカルソーシャルディスタンスを保ちながら接客を行っています。また、お客様からお預かりした機材は、ゴム手袋を着用してから十分な換気を行っている部屋で清掃、点検を行うなど直接機材に触れずに作業を行い、感染防止に努めています。

#### ● お客様対応時の満足度調査の結果

(単位：%)

	2018年 3月期	2019年 3月期	2020年 3月期	2021年 3月期	2022年 3月期
お客様満足度	85.8	87.9	86.6	87.0	86.9

※ 上記数値は、米州、欧州および中国でのコールセンターの対応に対する満足度(2018年3月期は、アジア・オセアニア地域の4カ国の数値も含む)。

## Column

### 双方向コミュニケーションによる お客様とのエンゲージメント強化

ニコンではオンライン、オフラインのさまざまなタッチポイントを通じて、お客様との双方向のコミュニケーションを実施しています。

2021年9月には「Nikon Photo Contest 2020-2021」の各受賞者を発表。ストーリー性の高い映像作品が集まりました。受賞作品は渋谷、ニューヨーク、およびロンドンの街頭で展示を行い、映像を通じて世界各国の写真家のさまざまな状況、思いを共有しました。

また、お客様とニコンブランドのタッチポイントを大切にしたいという信念のもと、Nikon Imaging (China) Sales Co., Ltd. は2021年11月24日に上海に中国でニコン初の直営店「Nikon Store Shanghai」をオープンしました。オンラインの時代だからこそ、リアルで質の高い体験を提供したい。ショールームの枠を越えた新たな直営店には、そんなニコンの想いが込められています。製品を自由に手に取って体験できる「タッチ・アンド・トライ」、自己表現や映像への好奇心を満たすワークショップなどを提供し、若手クリエイターが情報を収集・発信できる場所をめざしています。

2022年2月には、「CP+2022オンライン」を開催し、写真家のみならずYouTuberや、旅行写真を撮るプロトラベラー、動画クリエイターや映像監督など、多くの方に登壇いただきました。また、視聴者と双方向でリアルタイムなコミュニケーションを図れるチャット欄・コメント欄も公開し、視聴者と出演者

が一体となり、たいへん盛況でした。同時視聴計12,522回、総視聴回数は211,207万回を達成(2022年3月31日時点)。

このほか、世界各国でニコン製品のユーザー同士の交流を図る撮影イベントを開催し、コミュニティの形成なども進めています。

ニコングループは、これまで以上にお客様一人ひとりと深く、双方向のコミュニケーションが取れる新たな体験価値を提供します。そして、これからもお客様の声や思いを汲み取りながら、次の製品開発やサービス向上につなげていきます。



Nikon Photo Contest  
<https://nikon-photocontest.com/jp/>



ニコン初の中国直営店「Nikon Store Shanghai」



「CP+2022オンライン」では多くの方に登壇いただきました

## デザインを経営に活用 する組織の基盤強化

体制・仕組み

活動・実績

ニコングループでは、お客様へお届けする製品・サービスの体験価値向上や、社会にとって価値あるブランドとなるための継続的な進化、社内のイノベーション創出などについて、「デザイン」で後押しする組織や業務体制を整えています。お客様の本質的なニーズへの理解を深め、その解決策へのアプローチにデザインのプロセスを活用することで、取り組みの活性化を図ることができます。

また、お客様に製品やサービスのさらなる体験価値をお届けするために、すべてのタッチポイントに関わるアイテムには、従来のグラフィックデザインだけでなく、ムービーや展示会ブースデザインにも力を入れています。

このように、デザインを経営に活かし、ニコンブランドがお客様にとってより価値あるものとなるよう、取り組みを進めていきます。

### Column

#### お客様のライフスタイルに寄り添い、 愛着を持って使い続けられるカメラ

2021年7月にミラーレスカメラ「Z fc」を発売しました。このカメラは、1970年代に発売された「ニコン FM2」にインスパイアされたヘリテージデザインを採用しています。この商品の企画の背景として、ニコンと馴染みが薄い若年層のユーザーにカメラを使ってもらいたいという想いがありました。そして、高スペックなカメラが台頭する昨今においては、数値

的に機能を訴求するよりも、お客様のライフスタイルをイメージし、そこにどのような形でカメラが介在するかを考え、伝えることが非常に重要だと考えました。

開発にあたっては、早い段階でデザインセンターと商品企画、コミュニケーション戦略メンバーが連携し、ターゲットとするユーザー像や彼らが好む生活様式や雑誌などを明確化しながら、製品が持つ世界観を具体的に作り込んでいきました。この連携を、最終的なコンテンツを作る段階まで粘り強く継続した結果、企画の初期に描いた世界観を壊すことなく、カタログのイメージビジュアルや、モデルの服装選びなど、細部に至るまで一貫したコミュニケーションでこの製品が伝えたい想いをお客様に届けることができました。

こうした取り組みは、新しいサービスや製品への愛着創出にもつながりました。カメラの発売とともに展開した「プレミアムエクステリアのサービス」では、ユーザーが自分の好みの色を選んで人工皮革の色を変更できるというニコンでは初めてのサービスを展開。カラーバリエーションではなく「張り替え」とすることで、お客様は好みに応じて何度でも色を変更できます。また、何度もカメラを買い換えることなく、1台のカメラを愛着を持って使い続けてほしいというニコンの想いも込めています。

サービス体験を構築する上では、お客様がカメラと出会い、サービスを知って利用するまでの流れを洗い出し、どういったタッチポイントを作り出していくかを検討しました。化粧箱にはエシカルかつ風合いを活かせる再生紙を採用し、部屋に置かれていても違和感のない、捨てずに飾っておけるデザインにしました。再生紙は古紙を配合しているため、品質基準を合わ

せ込むのが大変でしたが、特性を理解するプロセスは、SDGsを見越したものづくりのきっかけとなりました。また化粧箱の中にはオリジナルイラストとQRコードが配されたリーフレットを同封し、箱を開けたお客様が、製品の世界観とともにサービスを知り、そのまま利用できるきっかけを創出しました。

こうした細やかな積み重ねにより、往年のファンのみならず、FM2を知らない層の購入者数も伸ばし、プレミアムエクステリアのサービス利用者割合<sup>\*</sup>では、20～30代女性が60代男性の利用者数を上回るなど、想定していたターゲットへとアプローチし得る製品となりました。

この開発をきっかけに、ライフスタイルに馴染む、カメラとユーザーの末長い関係性を構築するような体験をもっとお客様に届けていきたいと思えます。

※サービス利用者割合は国内ニコンダイレクトでの購入者のデータによる。



6色のプレミアムエクステリアに張り替えられたZ fc



エシカルかつ風合いを活かせる再生紙を採用したZ fcの化粧箱