

マテリアリティ2

信頼に応える品質の維持・向上



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などの技術が進展する今日においては、商品の安全や環境への対応に加え、製品セキュリティなどを含めた品質確保が必要です。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重要な側面と捉え、信頼に応える品質の維持・向上に努めています。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。

活動方針

- 品質基本方針
- 品質管理指針 (QMD)

体制

- 品質委員会

● 指標と目標

自己評価:○達成、△一部未達成、計画変更

指標	目標 (達成年度)	2024年度計画 (アクションプラン)	2024年度実績	自己評価	2025年度計画 (アクションプラン)
事業環境の変化に対応した品質マネジメントシステムの見直し計画の達成度	100% (毎年度)	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理指針(QMD)の改定 海外グループ会社向けのQMD制定 	<ul style="list-style-type: none"> 新事業やサービスなどに関わるQMD改定を2024年7月に実施 ISOマネジメントシステムの追補改定(気候変動への配慮)、製品環境法規制対象のさらなる明確化などに関するQMD改定案を作成 海外グループ会社向けのQMDを2024年7月に制定 	○	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理指針(QMD)のグローバル版を制定
品質マネジメントシステムの運用状況モニタリング・改善計画の実施率	100% (毎年度)	<ul style="list-style-type: none"> 年度計画に基づくアセスメント実施の完遂(8つの部門・会社以上。海外グループ会社を中心に実施) 	<ul style="list-style-type: none"> 全9部門・会社に対するアセスメント実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> 年度計画に基づくアセスメント実施の完遂(8つの部門・会社以上。海外グループ会社を中心に実施)
品質に関する基本教育の理解度(事業部、グループ生産会社)	80%以上(2025年度)	<ul style="list-style-type: none"> 教育受講率:80%以上(事業部、国内グループ生産会社) 	<ul style="list-style-type: none"> QC3級・4級のeラーニング教育受講率92%(事業部、国内グループ生産会社) 	○	<ul style="list-style-type: none"> 教育受講率:80%以上(事業部、国内グループ会社) 海外グループ会社への品質管理基本教育のトライアル実施

ニコンのものづくり

基本的な考え方

ニコングループでは、「お客様」「品質」第一を基本理念とし、お客様の欲しいモノやコトを最適な方法で実現する「ものづくり」を提供します。またお客様の課題を先読みし、多様なソリューションを活用しイノベーションを牽引します。それがニコンがめざす、ものづくりのありたい姿です。

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あり、そのものづくりで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。

戦略

リスク

ニコンの企業活動の源泉であるものづくりの力を維持・向上できない場合、長年にわたり築き上げてきた高い品質を

● ものづくり基盤の強化(概略図)

めざす姿	変化に対応できる柔軟な生産体制の実現	
KSF*	生産拠点戦略	調達・物流戦略
	拠点特長を活かした付加価値提供	キーパートナーとの関係を強化し、最適な QCD を実現
	品質戦略	ものづくり技術戦略
	品質システムの実効性強化 品質意識の啓発	差別化技術のタイムリーな提供

* KSF: Key Success Factor (重要成功要因)。

支える技術力や、お客様の課題解決に貢献するソリューション提供力が損われる可能性があります。それにより、お客様からの信頼が低下し、ニコンブランドの価値が毀損するとともに、ビジネスチャンスの減少を招く恐れがあります。

機会

高いものづくり力でお客様の欲しいモノやコトに応える製品・サービスを創造・提供することにより、お客様や社会の期待に応えるニコンならではの価値を生み出すとともに、他社との差別化、競争力や売上、ブランド力などの向上を図ることができます。

戦略

ありたい姿の実現に向け、ニコングループでは「変化に対応できる柔軟な生産体制の実現」が必要と考えています。

● 生産拠点戦略

各拠点の位置付けを明確にし、その特長を伸ばすとともに拠点間連携を強化することで、事業活動の変化に対応できる柔軟な生産体制を構築します。すべての国内生産拠点を生産本部に配置し、事業の枠を超えた生産性向上や品質課題に取り組むとともに、情報共有を通じてシナジー効果を発揮することで、ニコングループ全体の最適化を図り、各事業の生産変動に対してレジリエンスを発揮できる生産体制をめざします。

● ものづくり技術戦略

ニコングループのものづくりを支えるコア技術(材料技術、加工技術、組立調整技術)の継続強化や、IE(インダストリアルエンジニアリング)活動、設備開発、DXの活用を通じて、将来の製品開発・製造につなげます。

● 調達・物流戦略

労務費・資源の高騰、天災や感染症による部材調達の逼迫、物流の混乱等、サプライチェーンを取り巻く環境の複雑化に対応するため、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および物流パートナーとの強固な信頼関係に基づく連携を強化します。

● 品質戦略

お客様のニーズに応え、安全、安心な製品・サービスを適時に提供できるよう、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。品質管理に関する重要事項を審議・決定する「品質委員会」を設置し、グループ全体で品質重視の文化を定着させる取り組みを進めています。

品質と安全の確保 → p.038

レジリエントなサプライチェーンの構築 → p.086

ガバナンス

ニコンでは、生産、技術、調達・物流、品質などの各戦略を横断的に実行するために、生産本部、光学本部、先進技術開発本部などといった各事業部を横串でつなぐ組織を設置しています。また、技術開発プロセスの見直しを行い、国内外のグループ生産会社に展開することで、ECM(エンジニアリングチェーンマネジメント)とSCM(サプライチェーンマネジメント)をシームレスにつなげ、事業部を超えた全社視点での最適化を実現しています。これにより、既存事業の維持・拡大だけでなく、新規ビジネスの立ち上げも円滑に行える体制を整えています。

リスク管理

ニコンではものづくり力の継続的な向上を支えるリスク管理として、4つの各戦略(p.036参照)の会議体において、競争環境の変化や需要変動に関連する「市場リスク」、コア技術の維持・向上を阻害する「ものづくり力低下リスク」、資源価格の高騰、自然災害、感染症の流行、紛争などに起因する「サプライチェーンリスク」、また品質が低下することでお客様の満足度が下がる可能性がある「品質リスク」を適時に抽出し、対策を講じます。

また、リスク全体を俯瞰しそれぞれが相互に影響をおよぼす可能性や事業全体への影響度も総合的に判断することで、より実効性の高いリスク低減策の策定・実施に努めています。

品質と安全の確保

基本的な考え方

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。

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。

要求は年々強まっています。要求を満たせなかった場合は、罰金や制裁金だけではなく、社会的信用を失うことによる企業ブランド価値の低下や売上の減少など、ニコングループの事業継続に大きな影響があります。

こうした社会環境の変化を踏まえ、ニコングループでは、安全・環境対応を含めた法令遵守、顧客満足につながる品質確保の重要性を認識しており、その品質を確保するための仕組み強化を継続的に進めています。

機会

上記のような社会環境のトレンドは、リスクである一方で、変化するお客様のニーズに迅速に対応し、品質を確保・向上することで、お客様と社会からの信頼を得る機会でもあると認識しています。また、創造的・効率的な「ものづくり」によるブランド価値の向上や品質による他社との差別化は、事業成長の機会であると考えています。

これらの活動を通じて事業への貢献、そしてステークホルダーとの共存を図っていきます。

戦略

ニコンは、中期経営計画における2030年のありたい姿として、「人と機械が共創する社会の中心企業」を掲げています。この実現のためには、お客様に信頼される品質の維持・向上、また社会やお客様が求める価値の変化、および技術的なイノベーションやものづくりの変化を見据えた品質マネジメントシステムの整備をグローバルにニコングループ全体で行っていく必要があります。

そのため、各事業部門(グループ会社を含む)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*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、迅速かつ適切な改定を実施しています。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65%(社数比率)です。

また、M&Aによりニコングループとなった海外法人を含めグローバル品質マネジメント体制を整備し、品質リスクの低減を含めたグローバルでのガバナンス強化を進めています。

さらに、品質文化を高めるため、品質教育のレベル向上とものづくりにおける行動原則や、技術の進展に応じた製品安全や製品セキュリティを担保する仕組みを整備し、継続的に品質問題を未然防止するための取り組みも進めています。

これらを通じて、品質リスクに対する未然防止体制や、顧客満足を得られる製品を足元から支えられる品質基盤をニコングループ全体に構築していきます。

* ISO 9001:ISO(国際標準化機構)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。

戦略

リスク

市場では、ライフスタイルや価値観の違いなど、お客様のニーズも日々多様化・高度化しています。また、社会の持続的な発展に向けて、各国や地域でさまざまな安全・環境に関する法規制が整備されるなど、企業における品質管理への

ガバナンス

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・決定を行うために「品質委員会」を設置し、年2回定期開催しています。委員長は担当役員、常任委員は各事業部長などが務めています。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、法規制遵守や安全確保、製造技術の維持向上などの機能強化を図っています。

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*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を必要に応じて改定するなど、品質委員会での決定事

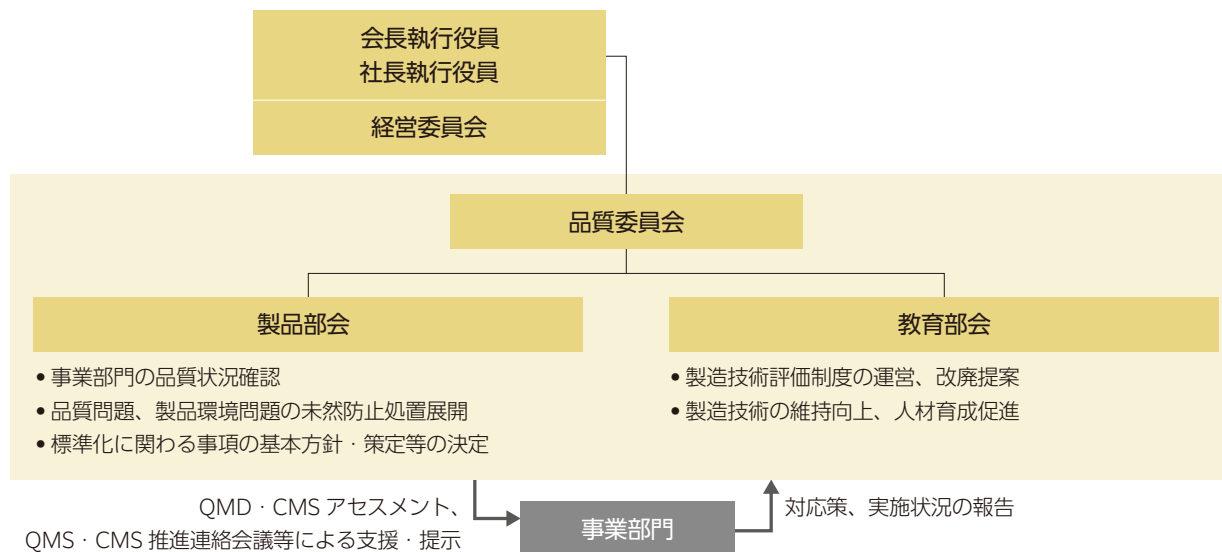
項を具体的に事業プロセスに反映することで、品質管理体制の強化を図っています。

* QMS: Quality Management System(品質管理システム)、CMS: Chemical substances Management System(製品含有化学物質管理)

● 2024年度の品質委員会での主な報告・審議事項

2024年2月	2024年6月	2024年10月
<ul style="list-style-type: none"> 品質管理のグローバル化 	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理のグローバル化 製品のセキュリティ強化 2024年度の品質管理指針改定 	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理のグローバル化 製品のセキュリティ強化

● 品質管理体制図(2025年4月1日現在)



品質維持・向上への取り組み「駆け込み寺」

ニコンでは、自職場だけでは解決が難しい技術に関する問題や疑問などに対する従業員の相談窓口として、「駆け込み寺」を設置しています。年間約20件ほどある相談は、新技術や工程改善、各種評価方法の相談、工程や製品トラブルの原因究明など多岐におよび、案件の内容や規模によってはその開発に取り組むケースもあります。

相談に対する対応は、技術専門部署である光学本部や先進技術開発本部、生産本部が担い、グループ全体の技術向上によるさらなる品質の維持と改善をめざしています。

対応後は、報告書を作成してリスト化し、横展開や類似案件への効率的な対応に役立てています。

リスク管理

ニコングループでの品質リスクは、バリューチェーン全体の品質を対象とし、主に品質委員会とその傘下の製品部会で抽出され、評価されます。

重要なリスク要因は、リスク・コンプライアンス委員会に報告するとともに、品質委員会が中心となり、影響に応じた対応の優先付けや対応策の策定など改善に向けた取り組みを行っています。

また、ニコングループではQMD・CMSアセスメント*などによるリスクの抽出や低減を行っており、調達先については品質管理に関する自主点検やニコングループによるアセスメントなどを通じてリスクを抽出し、調達先と協力して改善に取り組んでいます。

*ニコングループでは2021年度より、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。

QMD・CMSアセスメントの実施

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。

このアセスメントの責任者は、品質委員会製品部会長が務めています。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、アセスメント結果は適時に品質委員会に報告されるとともに、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。

2024年度は、海外グループ会社を中心に計画を立案し、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て、海外グループ会社6社、国内グループ会社3社に対してQMD・CMSアセスメントを実施しました。

また、本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。

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」の理念をご理解いただいた上で、品質保証協定書を締結しています。

QMSの維持状態を定量的に把握・管理するため、調査票を用いた自己評価式の調査を、3年に1回の周期で行い、重要と判定した調達パートナーにはQMSアセスメントも実施しています。2024年度は、調達パートナー80社にQMSアセスメントを実施し、新たなアセスメント手法の導入トライアルを組入れるなど課題検出力の向上に取り組んでいます。なお、トライアルを経て2025年度は新手法にすべて切り替える計画です。アセスメントの結果、ニコンの要求する基準に満たなかった調達パートナーとは対応策を協議し、計画的に改善活動を行っています。

なお、環境管理システムアセスメントに関しても、近年の品質上の問題を受けて、サプライヤーに対する指導および管理の徹底を目的に新たなアセスメント手法のトライアル運用を計画しています。

主な取り組み

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います。1979年より小集団活動を推進しており、2024年度は国内外のニコングループ各社において、694グループ、5,851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。2024年度は、役員を含む200名を超える従業員が参加し、優秀な発表内容を各部門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。こうした考えのもと、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の場「技術力レッジ」では、2024年度も品質管理に関する必修研修を1,351名が受講しました。また統計的品質管理のエキスパート育成を目的とした「エキスパートパッケージ研修」は9期生まで修了し、1～9期の合計174名が各職場で活躍しています。

全従業員のレベルの底上げを目的としたeラーニングでは、海外向けに英語、中国語、タイ語の3か国語の動画教材を制作しました。海外グループ会社においても、国内向け必修研修と同内容での実施を計画しています。

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。2024年度は、前田建設工業株式会社の顧問、小原好一先生を迎え、「戦略としてのクオリティマネジメント これからの時代の“品質”」と題し、講演をしていただきました。ご自身の経験を交えながら、品質管理は企業の成長と持続可能な社会を築くための重要な取り組みであることを軸に、品質向上が持続可能な企業・社会に与える影響について、お話しいただきました。本講演会には、同時配信による視聴を含めて、ニコングループ役員・従業員約100名、調達パートナー約120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^{*1}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)

*1 SQC(Statistical Quality Control):統計的品質管理

製品・サービスの安全確保

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と考えており、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・サービスの安全に配慮しています。

具体的には、品質基本方針に「安全性の確保」を明記するとともに、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、定期的に行っている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。

2024年度は新規通則の制定1件、改定4件を実施しました。その内容は、非レーザー光を扱う製品全般に関する安全確保目的の技術通則「非レーザー光放射安全通則」の制定と、既存の技術通則である「レーザー安全通則」「計測機器安全設計通則」「IT/AV機器安全設計通則」「産業機器安全設計通則」の改定です。

また、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。

なお、2024年度における安全に関わる重大製品事故^{*2}の発生は、0件でした。

*2 安全に関わる重大製品事故: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。

製品セキュリティ

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。

製品セキュリティを開発段階から販売後の廃棄まで、製品ライフサイクルすべてにおいて強化するため、「製品セキュリティ対策通則」を制定し、国ごとに求める製品セキュリティへの要求事項を明確にした上で、製品セキュリティリスク分析、および対策の実行を進めています。また、製品のインシデント対応、および脆弱性管理についてはニコングループ全体で取り組んでおり、PSIRT^{*3}の構築を進めています。この取り組みの中で、各事業部門への製品セキュリティ教育、および人材育成を継続的に行う仕組みも整備します。これらにより製品ライフサイクルにおける製品セキュリティ対応を一層強化していきます。

またAIについては、2024年8月1日に発効となった欧州AI規則によって定められている禁止AIシステムについて、各事業部門で利用がないことを確認しました。他のカテゴリーのAIシステムについても確認を進めて、安全な製品をお客様に提供していきます。

*3 PSIRT:Product Security Incident Response Team

製品・サービスの安全教育

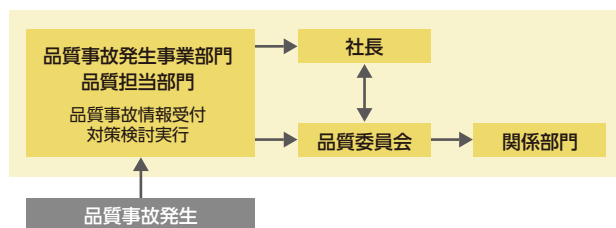
ニコングループでは、製品・サービスの安全確保に向けた従業員への安全教育として、安全設計の基準を定めた安全設計基本類や製造物責任法、電気用品安全法などの各種定期教育を実施しています。

2024年度は、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660名が受講しました。研修は対面やオンライン形式だけではなく、従業員が必要なときに随時および繰り返し受講が可能なオンデマンド形式の研修も用意し、安全設計に関する知識の定着を図りました。

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、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。安全を含む品質問題が市場で発生した場合はもとより、発生が懸念される場合においても、エスカレーション対応手順^{*1}に則り、直ちに関係部門間で協力して事実関係を確認し、必要な処置を迅速に行っています。

● エスカレーション時の情報伝達イメージ図



また、お客様に重大な影響をおよ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。

2024年度は、この手順に則り4件の事案に対し、被害の発生や拡大を抑え再発を防止する対応を実施しました。なお、この対応手順は、1年ごとに見直し、必要に応じて適切に改定しています。

*1 品質事故発生時に、お客様およびその関係者ならびに従業員の安全確保を第一に、被害・損害の最小化、社会からの信頼維持を基本として遅滞なく組織的に対応する手順。

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な情報提供を実施しています。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、製品本体の警告表示や取扱説明書などを通して提供しています。

提供すべき情報は、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、製品を販売する国や地域における法規制への適合や認証を示すマークなどを表示しています。例えば、無線機能を搭載した製品では各国・地域の電波法に適合していることを表示しています。

なお、2024年度は、安全における表示および情報提供に関する法規制などへの違反はありませんでした。

お客様満足に向けた取り組み

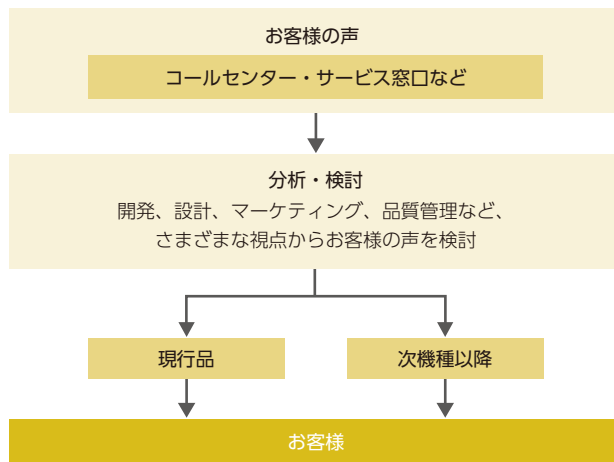
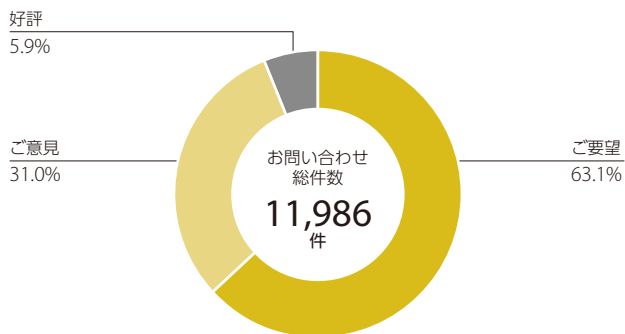
ニコングループは、品質・安全に優れ、社会に有用な製品・サービスを提供することにより、お客様の満足と信頼の向上に努めています。以前よりお客様と接する機会を増やすなど、お客様の声を製品・サービスに取り入れる体制を築いていますが、今後はさらにその体制を強化していきます。

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^{*2}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UX、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。

*2 NPS(Nikon Professional Services):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、2024年度)

※ この内訳は、コールセンターへのお問い合わせ総数約47,000件のうち、販売店や使用方法に関する質問などを除いて集計。

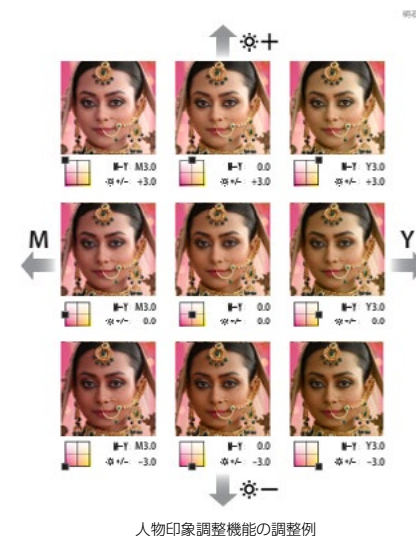
Column

機能追加のご要望への対応事例

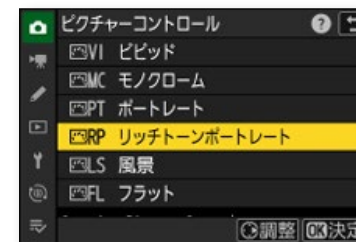
ニコンでは、世界中のお客様からいただく要望を真摯に受け止め、お客様が求める機能を製品に搭載することでお客様に満足いただけるよう努めています。

2021年12月に発売したフラッグシップミラーレスカメラ「Z9」は、2024年3月に4度目の大幅なアップデート(Ver 5.00)によって、肌のディテールを階調豊かに描写するリッチトーンポートレートをはじめ、美肌効果、人物印象調整など、思い通りの画づくりをサポートするポートレート撮影機能を強化。さらにオートキャプチャーとハイスピードフレームキャプチャーの機能拡充により、スポーツ撮影における使い勝手を向上させました。

これらの新規モードは、多くのお客様からご好評いただいています。今後も、新製品の開発はもとより、機能のアップデートなどに取り組み、製品購入後のお客様のご要望に応じていきたいと考えています。



人物印象調整機能の調整例



リッチトーンポートレートのカメラメニュー例

映像事業におけるサービス向上

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」と言っていただけるサービスの提供をめざしています。2025年3月末現在、世界70の国や地域で、200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)へ一貫した高品質なサービス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してグローバルでのサービス品質の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しています。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・品質管理に関わ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、欧州や中国、インドにおいては、各修理認定店に対し、ニコングループの販売会社の従業員が各地のアセスメントリストに基づきアセスメントを実施しているほか、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、修理技術者への定期的なオンライン講習会や、サービス業務従事者全般向けにeラーニングを活用した製品知識教育を実施しています。

映像事業では、撮影したいシーンでカメラの最適な設定などをお客様に寄り添ってアドバイスできるよう、サービスに関わるスタッフ一人ひとりへの製品コンセプトや機能の教育に努めています。また、お客様の生の声を集めてニコン本社で集約し、グローバルに情報を共有しています。

そのほかにも映像製品を長くご愛用いただくため、修理対応のみならず、清掃や工具を用いた高精度点検など、お客様に合わせた各種メンテナンスパックを提供しています。

さらに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トラブルシューティングコンテンツをニコンウェブサイトにて公開し、お客様の利便性向上を図っています。

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。

● お客様対応時の満足度調査の結果

(単位：%)

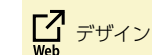
	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
お客様満足度	87.0	86.9	88.4	87.0	88.7

※ 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。

デザインを経営に活用する組織の基盤強化

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、取り組みの活性化や情緒的価値向上を図ることができます。

具体的には製品やサービスのみならず、経営に関する各種ビジョン策定や宣伝広告、展示会、各種協賛イベントなど、お客様との接点にデザインを活用しています。



お客様重視のDX

ニコングループのDX(デジタルトランスフォーメーション)戦略は、お客様と従業員両方の視点から展開します。さらに、ニコングループのDXがめざすありたい姿を、Customer Relations、Idea、Data、Work Styleの4つの視点で設定し、これらの実現に向けてさまざまな施策に取り組んでいます。

「顧客体験・満足」を向上させるお客様視点のDXには、Customer RelationsとIdeaの視点が必要です。

Customer Relationsの視点では、ニコングループがお客様とデジタルでつながることで、お客様へ価値を提供できる環境づくりをめざします。お客様はニコングループの技術で何ができるのかが分かり、ニコングループはお客様のご要望が分かることで、お客様の求めている価値を的確に提

供できるようにします。

Ideaの視点では、さまざまなデジタル技術を活用することでアイデアを素早く価値に転換し、お客様に提供できる環境づくりをめざします。これらの顧客体験・満足の向上に向けて、具体的には、「BtoB事業のウェブサイト統合」によるデジタルマーケティング強化を進めています。これまで事業部ごとに分かれていたニコングループのBtoB製品の情報を、ひとつのウェブサイトに集約することで、お客様はニコングループの各事業の製品を横断的に検索でき、迅速に解決策を見つけ出すことができます。

デジタルマーケティング強化により、ニコングループの技術を的確にお客様へ届けることができ、ニコングループのさらなるコア技術による社会価値創造へつながります。

DEI推進のための従業員重視のDX → p.106

人と機械が共創する社会の中心企業

DX

