

CONTENTS

目次・編集方針・グループ概要

トップメッセージ

サステナビリティマネジメント

価値創造

環境

社会

- 人権尊重
- ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン
- 人材育成
- 従業員の健康と安全
- サプライチェーンマネジメント
- CSR調達の推進
- 品質と安全の確保
- お客様満足の上昇
- 企業市民活動

ガバナンス

お客様満足の上昇

基本的な考え方

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上昇に努めています。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。

また、一般消費者向けのデジタルカメラから産業用機器までの幅広い製品において、ユーザビリティとアクセシビリティの上昇を通じて、お客様が安全に、使いやすく、信頼してご利用いただける体験を提供できるよう努めています。

主な取り組み

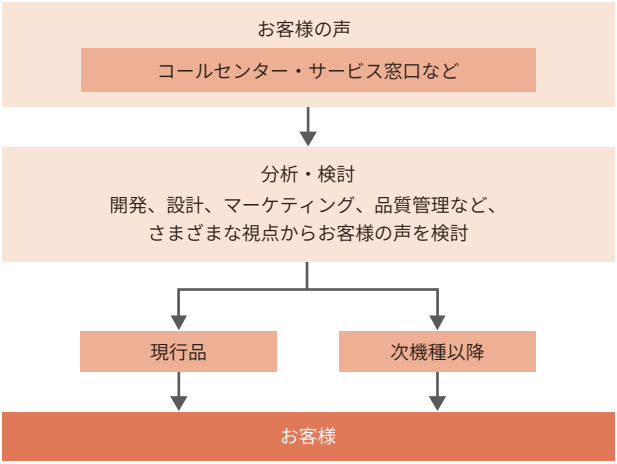
お客様の声を活かした製品開発 [映像事業]

映像事業では、コールセンターやサービス窓口、NPS* 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、お客様満足の上昇につなげています。

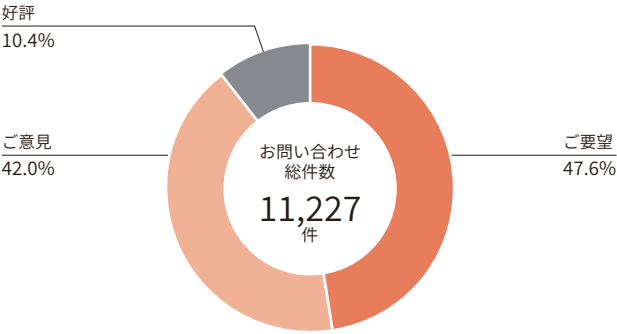
また、新製品の開発だけでなく、機能アップデートなどに積極的に取り組み、製品購入後のお客様のご要望にも迅速に答えています。

* 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、2025年度)



※ この内訳は、コールセンターへのお問い合わせ総数58,500件以上のうち、販売店や使用方法に関する質問などを除いて集計。

製品のユーザビリティ・アクセシビリティ向上への取り組み

ニコングループが定める「品質管理指針 (QMD: Quality Management Directive)」に基づき、安全性と併せて使いやすさにも配慮し、社内外のモニターを活用したユーザビリティテストやウェブアンケート調査、専門家による評価を製品開発時に実施しています。また、人間特性 (身体、知覚、認知、操作の負荷) を客観的に検証し、お客様が快適に使える製品開発に取り組んでいます。さらに、事業横断的な組織として「デザインセンター」を設置し、製品・サービスのUX (体験設計)、外観、UI (ユーザーインターフェース)、グラフィックやムービーなどの各種コンテンツデザインを強化しています。これにより、お客様が製品やサービスを通じて感じる満足度、感動、使いやすさ、心理的な心地よさといった「主観的な価値」の高さ (体験品質) の向上をめざしています。

BtoB製品への取り組み

BtoB製品のデザインでは、複数の製品にまたがるデザイン戦略を立案し、ユーザーの立場に立った使い勝手の良い、機能的で美しいデザインを提供しています。

BtoB製品のユーザビリティを向上させるために、デザインセンターではGUI (グラフィカルユーザーインターフェース) デザインのガイドラインを作成し、製品設計に適用しています。本ガイドラインでは、アクセシビリティの観点から、World Wide Web Consortium (W3C) 勧告の「Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2」レベルAAに適合したコントラスト設計や、文字サイズ・行間の体系化を図り、視力や環境に差があっても読みやすい設計基準を設けています。また、識別しづらい色の組み合わせを避けた配色設計や、色数を絞ったチャートカラーの

CONTENTS

目次・編集方針・グループ概要

トップメッセージ

サステナビリティマネジメント

価値創造

環境

社会

- 人権尊重
- ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン
- 人材育成
- 従業員の健康と安全
- サプライチェーンマネジメント
- CSR調達の推進
- 品質と安全の確保
- お客様満足の向上
- 企業市民活動

ガバナンス

採用も推奨しています。

さらに、認知負荷軽減の観点から、余白・レイアウト・階層のルール化により、情報構造を直感的に理解しやすい画面設計を徹底しています。データグリッドやリストのデザイン統一、操作の重要度に応じたボタンスタイルの明確化、重大な操作に対する警告表現の適用など、ユーザビリティの向上に努めています。



BtoB 製品向け GUI デザイン ガイドライン



カラーチャート

BtoC 製品への取り組み

BtoC製品においても、お客様の体験品質の向上をめざして、試作品を用いた検証や実際の利用者によるテストなどの手法を用いながらデザインを改善しています。具体的な取り組みとし

て、アプリケーションソフトウェアに関しては、開発プロセスの中で体験品質の評価を複数回にわたって規定し、ユーザビリティテストやエキスパートレビューを実施して、操作性や視認性の向上に努めています。

Column

「ニコン ZR」におけるユーザビリティへの配慮と、お客様の声を反映した機能強化

ニコンのカメラは、多様なユーザーや使用環境を想定したユーザビリティに配慮し、WCAG 2.2に適合したコントラスト設計や多言語対応（右から左へ書く言語を含む）を実現しています。特に2025年10月に発売した「ニコン ZR」では、大画面モニターを搭載し縦位置表示にも対応することで、視覚・認知への負荷を軽減しています。

加えて製品の発売後も、ニコンは世界中のお客様から寄せられる要望を真摯に受け止め、お客様の利便性や体験価値の向上に努めています。「ニコン ZR」では、お客様の声に迅速に対応すべく、発売から3カ月後の2026年1月にファームウェアアップデート（Ver.1.10）を実施しました。このアップデートでは、動画撮影記録時間の延長、映像と音声の同期や複数台のカメラ間の正確な同期を実現するタイムコードの有線接続対応、動画ファイル名の重複を避けられる動画専用ファイル名設定を追加しました。これらの機能追加にあたっては、操作導線や設定画面の表示も見直し、制作現場で直感的に扱えるよう配慮しています。アップデートの結果、複数台運用での編集効率向上やポストプロダクションでのファイル管理負荷の軽減といった実務上の効果が早期に確認されています。



「ニコン ZR」



「ZR」の画面モニター



動画専用ファイル名設定のカメラメニュー例

CONTENTS

目次・編集方針・グループ概要

トップメッセージ

サステナビリティマネジメント

価値創造

環境

社会

- 人権尊重
- ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン
- 人材育成
- 従業員の健康と安全
- サプライチェーンマネジメント
- CSR調達の推進
- 品質と安全の確保
- お客様満足の上向
- 企業市民活動

ガバナンス

ウェブサイトにおけるアクセシビリティへの配慮

ニコンでは、ウェブサイトのアクセシビリティ基準と遵守事項を定めたガイドラインを策定し、障がいのある方や高齢者を含むすべての人にとってアクセスしやすいデジタル環境の実現に取り組んでいます。具体的には、World Wide Web Consortium（W3C）勧告の「Web Content Accessibility Guidelines（WCAG）」への適合を目標に、ページ構造の適正化、コントラストの確保、代替テキストの整備などの基本的なアクセシビリティ対応を段階的に進め、各種ウェブサイトの改善を図っています。

ニコンは今後も、「誰もが公平に安心して使いやすいウェブサイトの実現」に向けた取り組みを継続し、より豊かな体験価値の提供に努めています。

サービス向上への取り組み【映像事業】

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」と言っただけのサービスの提供をめざしています。2026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）において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。

社内教育の実施

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。

お客様サポートの充実

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：%)

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
お客様満足度	86.9	88.4	87.0	88.7	88.6

※ 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。