

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などの技術が進展する今日においては、安全性や環境対応に加え、製品セキュリティ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、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、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および製品セキュリティ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の強化や、品質ロスコストの見える化、品質教育のレベル向上や行動原則の定着による品質文化の醸成などを通じて、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、製品のみならず、受注品への対応や、提供するサービスに関しても信頼に応える品質の維持・向上に努めていきます。

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

● 2022年度のマテリアリティに対する目標と実績

自己評価 ○：達成 △：着手したが未達成

2030年度目標	ニコンとして取り組むべきこと	関連するSDGs	対象範囲	2022年度目標	2022年度実績	自己評価
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	国内ニコングループ	安全に関わる製品事故を未然に防止するため、新分野の製品向けに安全設計通則を整備し、計画的に安全設計教育を実施する	2023年1月に新分野の通則として、X線機器安全通則および産業用ロボット安全通則を発行(2023年6月、7月に通則の教育を開催予定)	○
	品質事故ゼロ		ニコングループ	主要なグループ会社に対して、総合見直しを行った品質管理指針(QMD)に基づいた品質システムの再点検を実施する	国内グループ会社を中心にQMDに基づく品質管理システムの点検を実施(抽出された課題は改善計画を策定して対応)	○
			ニコン	品質管理システム(QMS)アセスメントと環境管理システムアセスメントの統合ルールを決定	統合への課題を検討した結果、長期的な視点でQMSアセスメントに環境管理システムアセスメントを取り込む方針を決定 また、アセスメントに品質/環境事故事例をフィードバックする仕組みを追加(ルールは引き続きの検討とし、2023年度にトライアル運用を開始予定)	△
	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		ニコングループ	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	クッキーバナーの導入やプライバシーポリシーの見直し等を行い、グローバルサイトを2023年3月にリニューアル GDPRなどの各国個人情報保護法への対応に着手開始	○

ニコンのものづくり

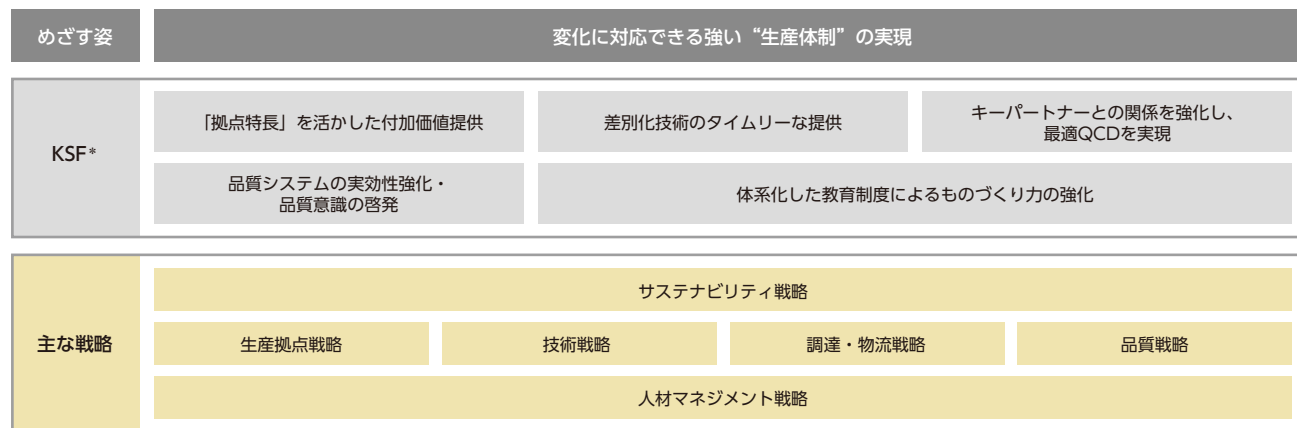
基本的な考え方

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。それが、ニコンのものづくりのありたい姿です。

この実現のためには「変化に対応できる強い“生産体制”の実現」が必要です。ニコングループは、取り巻く事業環境変化に対するレジリエンスを強化し、生産拠点、技術、調達・物流、品質などの各戦略で、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)



* KSF: Key Success Factor(重要成功要因)。

体制

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、事業部を超えた、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。

また、働く人にやさしい職場環境を整備し、生産性向上と高品質な“ものづくり”を実現します。

ありたい姿の実現に向けた戦略

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ています。例として、映像事業部から生産本部に移管した仙台ニコンは、カメラ生産で培った高精度の加工技術と開発設計力を活かし、各事業部のBtoBビジネスの開発・試作・生産拠点として生まれ変わりつつあります。

また、2023年4月に宮城ニコンプレジジョンをFPD装置事業部から生産本部へ移管し、国内生産拠点すべてに横串を通す形で最適な生産体制を推進します。

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(材料技術、加工技術、組立調整技術)の継続強化と、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・DXの活用により、将来の製品開発・製造につなげます。

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

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。

従前から、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

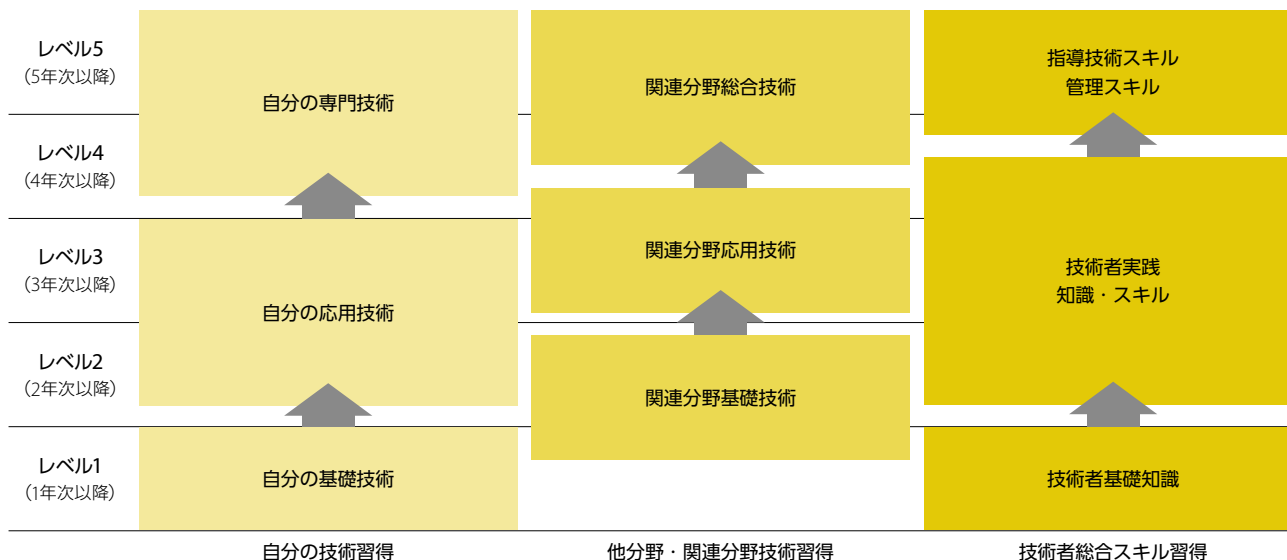
修を行っています。この研修において、理論などの基礎知識はもちろん、当社固有の技術と技能の伝承も行っています。

2022年度は、214講座を開催し、4,558名が受講しました。

2023年度は、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習得できる機会を提供し、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 (➡ p.122)

● 分野別技術専門教育体系図



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。

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*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。

なお、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)です。

* 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。

体制

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。

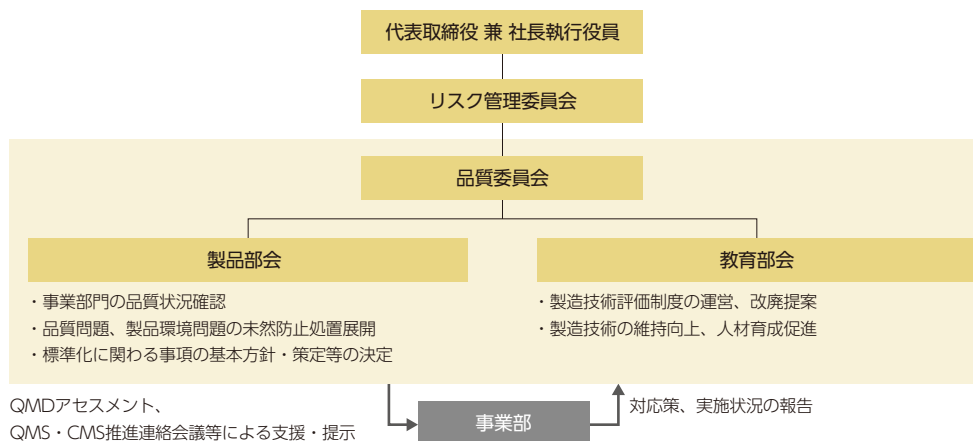
品質委員会で決定した内容は、各事業部門の情報交換の場として年2回開催される「QMS・CMS* 推進連絡会議」などで周

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。

2022年度は、2020年9月の品質管理指針総合見直しを契機とし、2021年度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した。

* 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)

● 品質管理体制図(2023年4月1日現在)



品質を総合的に管理

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年度は、各事業部門の生産工程における品質ロスコストに対する指標を設けて計量を開始し、全社共通の見える化を進行しました。

2023年度は、前年度に見える化した生産工程における品質ロスコストに対して、削減目標に基づく改善活動を実施することに加え、未計量項目に対する計量の仕組みを整備することで、品質向上を進めます。

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おり、1979年より小集団活動を推進しています。2022年度は、国内外ニコングループの各社において、706グループ、5,672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年度は、役員を含む280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。また、事業部門の垣根を超えた改善活動チームによる特別発表を実施し、好事例の展開を図りました。

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の場「技術カレッジ」では、2022年度も品質管理に関する必修研修を1,027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5期生まで修了し、1～5期の合計109名が現場で活躍しています。

eラーニングでは、2022年度は、品質管理検定(QC検定)3級相当の「統計的管理手法の基礎研修」をリニューアルし、統計的分布課程を加味した内容で、対象者の一部に先行実施しました。これらの内容は、国内全社員に対して、2023年度に展開します。

海外向けには、英語、中国語、タイ語の3カ国語の動画教材の制作に着手しており、2023年度は一部のグループ生産会社より先行して実施します。また、2024年度は、海外グループ生産会社において、国内向け必修研修と同内容での実施をめざしています。

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。2022年度は、『現場力を鍛える』『見える化-強い企業をつくる「見える」仕組み』などの著書で知られる、遠藤功先生を迎え、「さらなる『信頼と創造』をめざす企業経営と現場力とは」と題し、講演をしていただきました。経営コンサルタントの視点から、これからの企業にとってあるべき姿を示し、その実現に向けた課題の見える化や、主体的に解決に取り組む「現場力=実行力」が重要であることをお話しいただきました。言い換えると、一人ひとりが同じ目線で挑戦できる組織風土を整備し、挑戦する文化を醸成することが、企業の競争力につながるということです。本講演会は、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120名、調達パートナー約130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)

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年度は、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2部門および主要グループ会社6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。

* 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。

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」の理念をご理解をいただいた上で、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QMSアセスメントを実施しています。

2022年度は、調達パートナー84社にQMSアセスメントを実施しました。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、計画的に改善を行っています。

また、過去に実施したQMSアセスメント結果を分析し、ニコンの要求水準を満たせない傾向がある項目を指示書として調達パートナーに配付し自主点検を依頼しました。

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アセスメントのルール決定に向け、取り組みを進めました。さまざまな課題の検討を行い、長期的な視点からアセスメント

のあるべき姿を考え、QMSアセスメントに環境管理システムアセスメントを取り込む方針とし、アセスメントに品質/環境事故事例をフィードバックする仕組みを追加することにしました。2023年度は、効率的・効果的な統合アセスメントのルールを決定し、トライアル運用を開始する予定です。

製品・サービスの安全確保

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年度における安全に関わる重大製品事故*の発生は、0件でした。

* 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・サービスにおける安全確保

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。

2022年度は、産業用ロボットを搭載する機器および産業用ロボットに使用される部品、部組品に関する安全確保を目的とした「産業用ロボット安全通則」とX線を使用する機器に関する安全確保を目的とした「X線機器安全通則」を新たに安全

設計基本類に追加しました。

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

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にあっても、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年度は、2019年に策定した「製品セキュリティ対策通則」について、ニコングループの製品・サービスにおけるセキュリティ強化を目的とした改訂を行いました。

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。

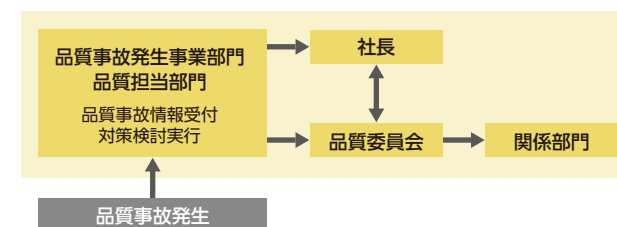
2022年度は、生産本部品質・環境部および「技術カレッジ」による教育研修を国内ニコングループの従業員約1,260名が受講しました。また、安全設計基本類の教育においては、従業員の理解をさらに深めることを目的として、特定の安全技術を解説するセミナーを行いました。さらに、事業環境の変化を踏まえ、新たにロボット製品や車載製品などに関する教育を行うとともに、安全設計技術に関する外部講習への参加も促しています。

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、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に則り、直ちに関連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。また、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年度は、この手順に則り11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



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、2022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

基本的な考え方

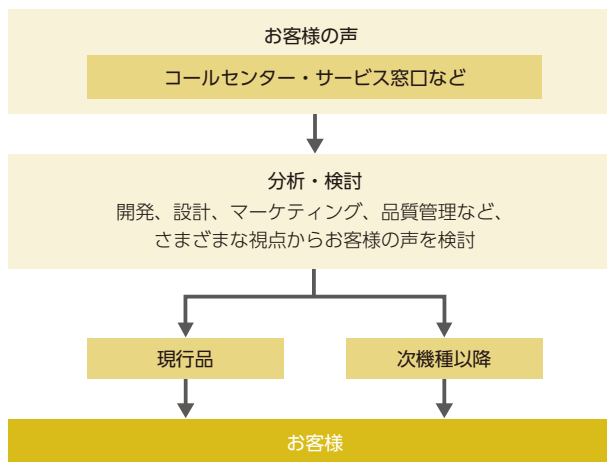
ニコングループは、品質・安全に優れ、社会に有用な製品・サービスを提供することにより、お客様の満足と信頼の向上に努めています。以前よりお客様と接する機会を増やすなど、お客様の声を製品・サービスに取り入れる体制を築いていますが、今後はさらにその体制を強化していきます。

お客様の声を活かした映像事業の製品開発

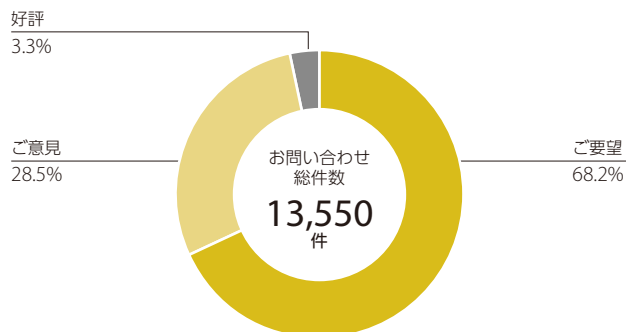
映像事業では、コールセンターやサービス窓口、NPS* スタッフなどを通じて世界中から届く一般ユーザー、プロユーザー、および業務で撮影機材を使用いただいているユーザーの声を収集しています。そして、それらの分析を行った上で、開発、設計部門やマーケティング部門、品質保証部門など、さまざまな視点から検討を重ねています。こうした分析・検討の結果を、製品やサービスに反映し、お客様満足の向上につなげています。

* NPS (Nikon Professional Services) : 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年度）

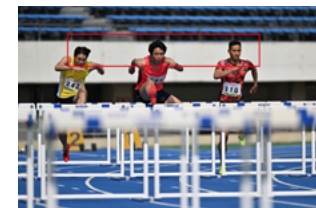


※ この内訳は、コールセンターへのお問い合わせ総数約55,000件のうち、販売店や使用方法に関する質問などを除いて集計。

機能追加のご要望への対応事例

ニコンでは、製品発売後も世界中のお客様からいただく要望を真摯に受け止め、お客様が求める最新機能を製品に反映することでお客様に満足いただけるよう努めています。

例えば、2021年12月に発売したフラッグシップ機ミラーレスカメラ「Z 9」については、2022年4月に公開したファームウェア Ver.2.00において、12bitでの8.3K/60pに対応したRAW動画内部記録や豊富なAFエリアパターンに対応した「カスタムワイドエリアAF」への対応等があります。また、2022年10月に公開したファームウェア Ver.3.00では、AF低輝度限界の向上や、被写体の手前を障害物が横切る際のピント移りの低減などの改善等の対応を行い、多くのお客様からご好評いただいています。



Z9 ファームウェア Ver.2.00 で追加された「カスタムワイドエリアAF」

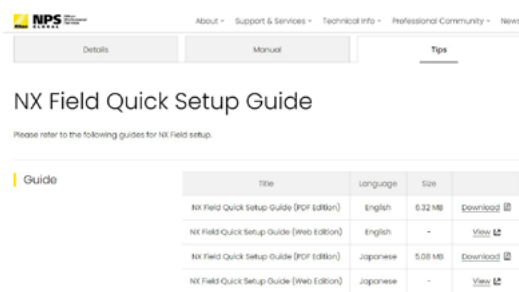


ニュース > フルサイズミラーレスカメラ「ニコン Z 9」のファームウェア Ver.3.00を公開

https://www.jp.nikon.com/company/news/2022/1026_z9_01.html

接続方法のご要望への対応事例

ニコンのデジタル一眼レフカメラをリモートカメラとして複数台連動させ、遠隔での操作や設定、撮影画像のFTPサーバーへの自動送信ができる、法人向けのリモート撮影システム「NX Field」は、スポーツイベントなどにおいて利用されています。お客様から接続方法についての簡易マニュアルが欲しいとの要望を多くいただいたため、「NX Field クイックセットアップガイド」としてNPS*グローバルサイトに公開しました。



* NPS → p.044

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。2023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)へ貫い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し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、サービス受付での検温の実施や除菌用アルコールの設置だけでなく、受付への訪問を予約制にすることで「密」を避け、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。

● お客様対応時の満足度調査の結果

(単位：%)

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
お客様満足度	87.9	86.6	87.0	86.9	88.4

※ 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。

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、オフラインのタッチポイントを強化し、シームレスな体験を提供することで、お客様との双方向コミュニケーションに力を入れています。「ニコンを好きになっていただく」という目的のもと、多様な国や地域で施策を展開しています。

欧州では、「#LevelUpWithNikon」キャンペーンとして、クリエイターの方にニコン機材を持って観光地などの映像の映える撮影スポットに行っていただきました。若年スマホユーザーを中心に声がけし、ニコンの機材で上手に撮影するためのコツを教え、スマホとの映像の違いを実感していただきました。その様子やお客様の感動を収めた動画コンテンツも作成し、

公開しています。

また、「Nikon Photo Contest 2022-2023」では、20秒から40秒の動画を対象とした「スーパーショートフィルムカテゴリ」を設けました。若年層になじみ深い短い動画の応募を受け付けることで、主に若年動画クリエイターの参加のハードルを下げ、より多様な作品を世の中へ発信する機会を提供しています。

日本国内では、縦型動画に挑戦する若手映像クリエイターを応援する縦型動画アワード「Vertical Movie Award」を昨年に引き続き主催。若年層を中心とした動画クリエイターの活躍を支援しました。



若年スマホユーザーを中心にニコン機材とスマホの映像の違いを実感していただきました

デザインを経営に活用する
組織の基盤強化

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。



デザイン

<https://www.jp.nikon.com/company/technology/design/>