

お客様との関係

製品の安全管理

1995年、製造物責任（PL）法の施行をうけて、製品安全への取り組みを組織ごとの対応から全社的な対応に移行し、製品安全基本方針と重点実施事項を定め、製品の安全に努めています。

製品安全基本方針（1995年6月15日制定）

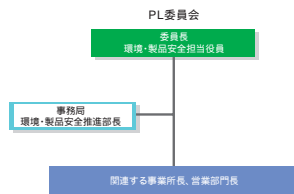
富士フイルムは、安全な製品を世に送り出すことが社会的な責務であることを認識し、その全ての製品について、開発・製造・販売・使用・サービスおよび廃棄のあらゆる段階で、安全対策に取り組む

重点実施事項

1. 製品安全に関する法律および規制を遵守する。
2. 開発、製造、販売、使用、サービスおよび廃棄に至るまでのあらゆる段階において製品安全のための施策を推進する。
3. 製品の使用および廃棄に伴う安全上の情報のお客様への周知を進める。
4. 製品事故等緊急時の対応体制を整備する。
5. 製品の安全性を向上するための手法を継続的に蓄積し、確立する。
6. 製品安全に関する従業員への教育・訓練を充実する。

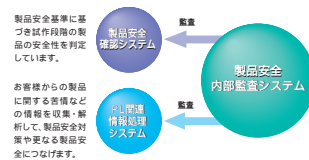
推進体制

PL委員会を1995年4月に発足し、製品の安全管理に関する全社の方針の策定および活動の推進に関する事項を審議しています。



3つのシステム

富士フイルムでは、製品安全に関するシステムは3つあります（下図）。それぞれのシステムが働き、製品の安全を守っています。



MSDSとAIS

化学製品による事故を防止し、化学物質の取り扱いにおける安全性確保（人の健康、生態系に対して）のための情報提供手段がMSDS（Material Safety Data Sheet）です。

富士フイルムは1997年7月からホームページ（<http://www.fujifilm.co.jp/msds>）にて、写真現像処理薬品のMSDSを掲載し、情報提供を行ってきました。PRTR法および労働安全衛生法に該当する化学物質が使用されている場合は、その旨も記載しています。2003年7月現在のMSDSの作成件数は1,000件を上回っています。

これらは各営業部門で印刷資料またはCD-ROMの形でも提供しています。

また、富士フイルムでは「アーティクル製品環境安全情報シート作成規則」（2003年4月制定）に基づき、MSDS発行の対象外になっている有形製品フィルム、印画紙などのアーティクル製品に関する環境・安全情報をAIS（Article Information Sheet）として、各営業部門からお客様に提供

しています。AISは、AIS作成プログラムを用いて作成し、海外グループ会社とも共同で維持・管理を行っています。既に50件以上のAISを作成し、その各々について日本版・欧州版・米国版を整備しています。



MSDSの一例

環境ラベル活動

富士フイルムでは、「環境品質」を実現するために様々な取り組みをすすめています。「環境ラベル」の活用と積極的な情報公開は、その取り組みのひとつです。

● FinePix F410

富士フイルムでは、1988年にデジタルカメラを初めて開発して以来、機能や品質の向上を目指すとともに、省電力技術を生かした環境負荷低減やパッケージの軽量化による省資源化等の環境配慮設計に取り組んできましたが、2003年4月に新世代「スーパーCCDハニカム HR」を搭載し、高画質を実現した「FinePix F410」がデジタルカメラでは初めて「エコリーフ環境ラベル」を取得しました。



● 写ルンです

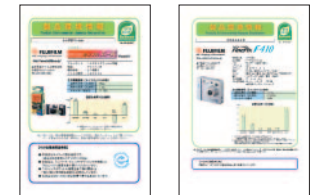
2002年9月、「写ルンです」5機種（シンプルEye800フラッシュ15 / 27 / 39、シンプルエースフラッシュ27 / 39）が、「エコリーフ環境ラベル」を取得しました。また、2001年には「写ルンです シンプルEye800 FLASH27」および「写ルンです スーパーEye800」シリーズにおいて、レンズ付フィルムとしては初となるエコマークを「再生材料を使用したプラスチック製品」の商品類型で取得しています。これは、使用済み「写ルンです」からの再生プラスチックの使用比率を約4割以上に高めたことで、環境に配慮した商品として認定されたものです。これまで「写ルンです」の樹脂は、破碎後、熱溶解

してからペレット化していました。これを改善し、破碎したプラスチックを温水で洗浄し、乾燥後そのまま成形材料とするペレットレス方式を開発、熱溶解に要する環境負荷を削減するとともに、再生プラスチック使用量の大幅アップを実現しました。今後も環境に、より一層配慮した製品を提供していくため、エコリーフ環境ラベルによる情報公開を順次拡大していきます。

各製品の製品環境情報は、富士フイルムの下記ホームページで確認することができます。

「環境ラベル活動」のホームページ
<http://www.fujifilm.co.jp/ecoleaf/>

製品環境情報



●環境ラベルとは？

環境ラベルとは、製品の環境に関することについて、製品や包装ラベル、技術報告、広告を通じて消費者に正確に伝達するもので、ISO（国際標準化機構）では、環境ラベルを3つのタイプに分けています。

・タイプI 第三者認証（ISO14024）

第三者認証機関が製品分類と判定基準を制定し、運営するものです。日本ではエコマークがこれにあたり、事業者の申請に応じて審査し、マーク使用を許可します。認証製品にはそのマークを貼付でき、環境保全を考える消費者による商品選択を促進できます。

エコマークはライフサイクル全体を考慮した環境保全型商品を対象として、(財)日本環境協会が認定した商品に表示するマークです。商品類型ごとに認定基準を設定しています。ISO規格に則った日本唯一のタイプI環境ラベルです。

(財)日本環境協会ホームページ

<http://www.jeas.or.jp/>



・タイプII 自己宣言（ISO14021）

製品における環境品質を、事業者の自己宣言により市場にアピールするもので、第三者による判断は入りません。

・タイプIII 環境宣言（ISO TR14025）

製品のライフサイクル（原材料の開発から製造、物流、使用、リサイクル、最終消費を終って最終処分に至る全ての過程）における資源消費やエネルギー消費、さらには、それらに基づく環境負荷を定量的に表示するものです。インターネット等で公開することで、お客様のグリーン購入・調達に活用していただくとともに、企業自らが定量データを把握し、環境負荷低減のさらなる動機づけを目指すものです。現在ISOからは技術報告書（TR）が発行されており、将来その国際規格化が検討されています。なお、エコリーフ環境ラベルはこのタイプに属し、(社)産業環境管理協会がその制度を運営しています。

(社)産業環境管理協会のホームページ

<http://www.jemai.or.jp/ecolabel/>

お客様との関係

顧客対応のための組織とシステム

お客様コミュニケーションセンター (CCC) と技術専門サポートセンター

お客様コミュニケーションセンター (CCC) は、1990年に設立された富士フイルムのお客様総合窓口です。現在、31名の高度な技術力を持った専門家で年間6万件以上のお問い合わせ、ご相談に直接対応しています。

また、ますます高度化するデジタル技術に対応するため、技術専門サポートセンターを設置しています。各サポートセンターでは合計約350人の技術要員が対応しています。技術専門サポートセンター (SC) は商品別に分かれています。

当社ではCCCおよび専門サポートセンター、ホームページからのお問い合わせ、また全国のサービスステーションへの修理情報を含めるとお客様の対応は年間で約60万件になります。

ホームページでは新製品情報やFAQの充実をはかっており、約1億5,000万件/月のヒット (約1,000万件/月のページビュー) があります。

サポートセンター名	対象製品群・サービス
Diサポートセンター	デジタルカメラなど
FDiサポートセンター	FDiサービスの説明
AVCサポートセンター	DVD、CD、オーディオ・ビデオ
プリンピックスサポートセンター	プリンピックスプリンター
D-Fileサポートセンター	D-FILE
お客様コミュニケーションセンター	全製品

社内組織の位置づけと役割

CCCはお客様からのお問い合わせ、ご指摘に対し、親切・的確・迅速を基本に対応しています。お客様からのお問い合わせ内容を加工、整理し、特記情報、品質情報、検討依頼書、新製品情報、提案情報として、経営トップおよび関連部門にフィードバックしています。これにより全社的に、商品開発、サービスの改善に結びつける役割を担っています。

商品検索データベース「新わかるんです」を構築し、お客様からのお問い合わせに的確・迅速に対応しています。社内各部門及び関連会社のお客様対応部門で使われています。

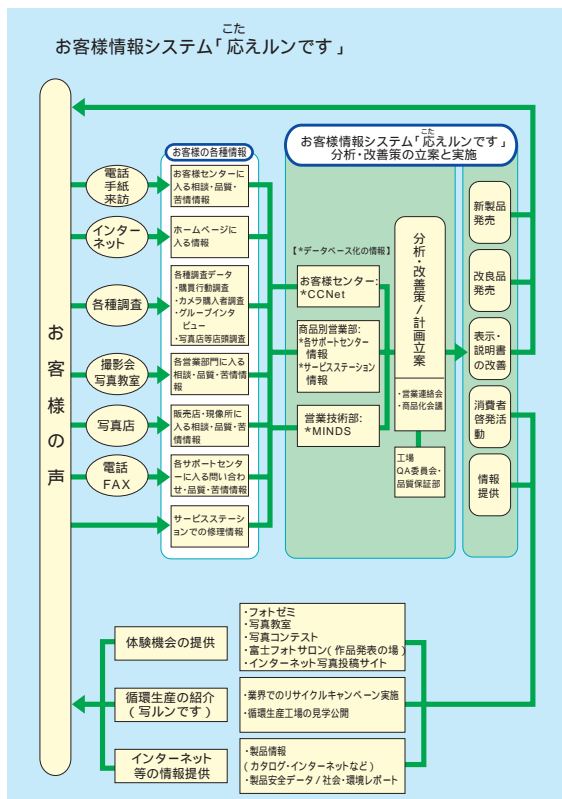
全社共有お客様情報システム「応えルんです」

機能 / お客様の声をデータバンク化して、これから抽出した情報を各種検討会 (会議) を通じて商品化・改善・施策としてお客様 (市場) へフィードバックします。

データバンク化 / CCCのデータベースである「CC

net」43万件をはじめ、技術品質情報のデータベース「MINDS」、専門サポートセンターのデータベースから、「応えルんです」のデータバンクは構築されています。CCnetとMINDSは相互に閲覧・分析ができ、情報が共有化されています。

フィードバックシステム / データベースの情報から抽出されたものは、各種の調査 (消費者調査、グループインタビュー調査、ディーラー調査等) により更に詳しく調べられます。さらに技術要素を加え、各種検討会に持ち込まれ、商品化や商品の改善、また情報提供 (施策) の形で、お客様 (市場) へフィードバックします。



ユニバーサルデザイン

ユニバーサルデザイン (UD) は、国籍・人種・年齢・性別・障害の有無およびそのレベルにかかわらず、すべての人にとってやさしく、使いやすいデザインであることで、1990年、米国 ノースカロライナ州立大学のロナルド・メイスさんによって提唱されました。

富士フイルムデザインセンターでは5年前から、バリアフリー ~ UDの活動に取り組み、2002年からユーザービリティ評価 活動を推進しています。UDは市場のターゲットを限定せず、すべての人を対象とするのでロット数が増加し、単価をリーズナブルにできるため、ビジネスを広げます。

当社の製品の中で、UDを取り入れた製品のいくつかをご紹介します。

写ルンです—1986年の開発当時、UDという考え方はありませんでしたが、「いつでも、どこでも、だれでも簡単にきれいな写真が撮れる」をコンセプトに開発された

この製品は、まさにUDな発想の製品です。写ルンですエクセレント — 「写ルンです」に本格的なUDをとり入れ、写真の高画質化を追求し、使い勝手も良くした製品です。

コンパクトカメラSilvi F2.8 — 子育てを終え、旅行に出かける余裕ができた中高年女性たちをターゲットに開発したSilvi F2.8は、大型液晶画面の採用で使い勝手の良さを考慮した製品。店頭で際立つことも考えられたデザインは、多くの人に注目されています。

今後さらにUD製品を推進し、すべての人にやさしく、使いやすい価値ある製品作りを目指します。

製品の使いやすさの評価をデータ等で客観的に見て、次の設計へフィードバックするもの

<UDを取り入れた製品>

- 「写ルンですエクセレント」の特長●
- ・パイロットランプがポップアップし、撮られる人にも光るのがわかる
- ・見やすい 大型ファインダー
- ・押しやすい大型シャッターボタン
- ・手になじみ、グリップが握りやすい
- ・色分けによりわかりやすい 説明表示
- ・操作しやすい フラッシュスイッチ



Silvi F2.8 / 大型液晶画面の色を確認しながら操作ができて、また、左右どちらの手でも撮れるツインシャッター。



チェキ / シャッターが2カ所にあり、タテ向き、ヨコ向きにしながらも撮影できる。



DVD-R・ビデオテープ / ラッピングの開封口等、開封をしやすく工夫。



カセットテープスリムケース / ケースはどちら側からでも入れられる。



FCR VELOCITY / 支柱上部の大型ランプで、動作状態が離れた位置からも確認できる。