

✧コクヨCSR憲章	✧会社概要	✧コクヨグループのあゆみ	✧数字で見るコクヨ	✧コクヨのCSR	✧お客様
✧地域社会	✧環境保全	✧企業活動	✧人間尊重	✧社外からの評価	

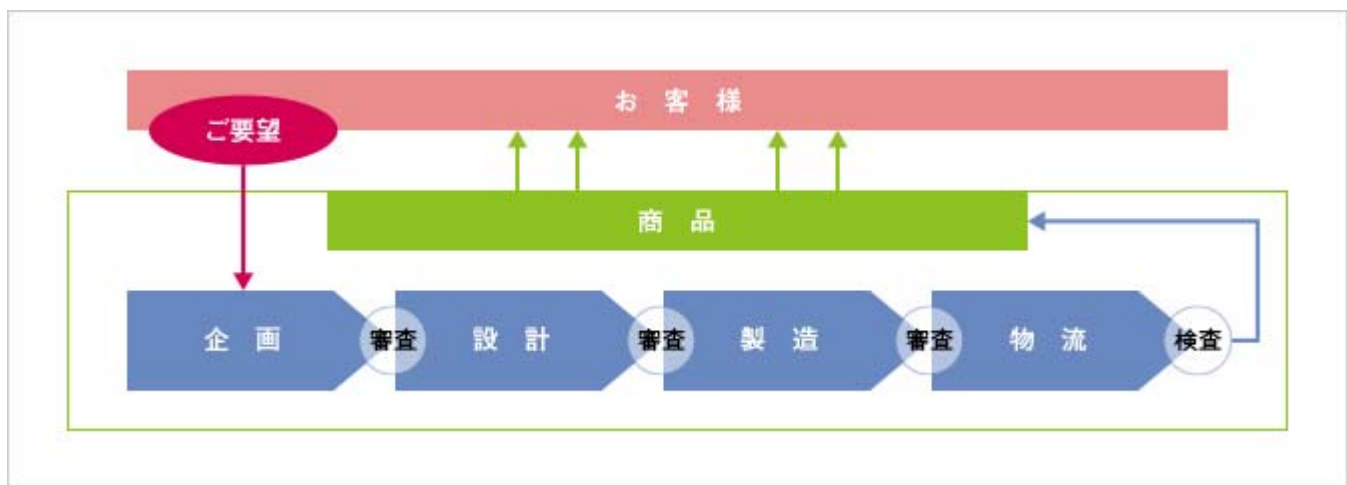
■ お客様

お客様への安心・安全の提供

コクヨグループはお客様に安心・安全に商品をお使いいただくため、品質の維持・向上に努めています。アジアなど海外における生産比率が高まる中、海外の生産工場との連携を密にし、生産技術・ノウハウの継承、品質基準の共有・徹底を進めています。

文具の品質保証

お客様に信頼される品質をお届けするため、企画・設計・製造・物流の各機能において品質を作り込む仕組みを体系的に構築・運用、そして改善に取り組んでいます。



品質維持・向上のための取り組み

1) 品質保証体制の深化

品質の作り込みにおいて重要なプロセスであるデザインレビュー・セーフティレビュー、量産試作立会、化学物質管理のガイドラインを時代に合わせた内容に見直し、再整備を実施しました。若手・新人の教育へ利用するとともに、品質に携わる社員のバイブルとして利用を促進し、品質保証体系の深化に取り組んでいます。

また、商品リスクの評価方法を導入し、リスク対策を実施することでお客様に安心してお使いいただけるように努めています。

2) グローバルでの検査体制の確立

グローバル標準の検査技能評価手法を確立し、各国の検査員の技能レベルを評価・偏差値化し、教育・指導の体制を整え、検査技能レベルを一定に保持する取り組みをしています。また、グローバルに検査の7つ道具やマニュアル類を整備し、検査レベルそのものも一定に保持することで、検査での不良品の発見精度をさらに高め、不良品の流出防止に努めています。



品質試験へのロボットの導入

3)クレームへの対応の精度とスピード向上のために

世の中は、安全に加えて安心をさらに求める社会になり、加えて、多くの情報がいつでも誰でもどこでも受発信できる時代になってきました。今後、お客様からのクレームに対してさらに精度を上げてスピーディーな対応をしていく必要があると考え、商品リスクの発生時に企業がとるべき行動のプロセス・判断材料・判断基準の見える化・標準化に取り組んでいます。それにより、組織の意思決定フローの統一と、判断のブレの最小化とスピードアップを図っていきます。

4)品質確認試験に加え価値評価試験を強化

既存商品のリニューアルや新製品の開発において品質確認試験を従来から徹底的に実施していますが、さらにロボットを導入して試験品質の持続的な維持・向上に努めています。また、多様なお客様のニーズに応えるため、安価で丈夫といった当たり前の品質を確認することはもとより、お客様にとって価値のある魅力的品質の定量化にも取り組んでいます。

家具の品質保証

ファニチャー事業では、ISO9001品質マネジメントシステムの認証を取得しています。それに基づき、製品の企画、設計、製造から施工に至るまでのプロセスの手順を定め、厳格に運用しています。

また、製造、納品、施工に関わる各部門では日々の改善活動を行っており、お客様からいただいたご意見、ご要望を活用して品質改善を図っています。

製品を安心してお使いいただくために

1)高いレベルの「社内基準」の設定

新製品の開発プロセスにおいては、企画・設計段階から関連部門が集まり、使い勝手も含めた製品の安全性について、議論及び評価を重ねています。製品化段階では、JIS規格・業界規格などへの適合とともに、さらに高いレベルの「社内基準」に基づき厳しい審査を行っています。

2)事故発生時の対応

万が一製品事故が発生した場合は、関係部門が連携して迅速に対応します。重大な事故の場合には、経営層及びリスクコンプライアンス委員会に報告し、すみやかに適切な措置をとるとともに、関係省庁への報告、新聞・ウェブサイトなどの媒体に告知を行い事故の拡大防止を図ります。また、是正処置とともに水平展開を図り、同様の事故が起こらないよう、再発の防止に努めています。

3)製品安全・品質に関する告知

お客様への製品安全・品質に関する告知媒体としてホームページの活用を行っています。告知内容に応じて下記の4つの分類のうち、最適なページに掲載しています。

1. [製品安全に関する重要なお知らせ](#)
2. [品質不具合に関する重要なお知らせ](#)
3. [製品を安全に、正しくご使用していただくためのお知らせ](#)
4. [その他の製品安全・品質に関するお知らせ](#)



ファニチャー事業ウェブサイト
[製品安全・品質に関する重要なお知らせ](#)

4)納品まで含めたトータルな品質向上に向けての取り組み

家具を購入いただいたお客様に期待以上の満足をお届けするために、『製造～配送～設置』の各工程において、最大限の品質向上に努めています。例えば、顧客接点であるドライバーや配送員指導の社内資格制度を設け、その資格認定者を日々増やしていく一方、配送を委託しているパートナー企業とともに、配送員による『納品品質の全国コンテスト』を開催するなど、『感動納品』を目指し、社員意識の啓発活動を積極的に実施しています。

共配納品時組立技術力・接客対応力を競うコンテスト「共配甲子園」

9月10日、コクヨロジテム社員とパートナー社員の共配納品時組立技術力・接客対応力を競うコンテスト「共配甲子園」の決勝戦を開催しました。共配甲子園は、ファニチャー製品の共同配送・納品時における顧客満足度の向上を目的とした配送コンテストです。今年のテーマは「プラスワン」。技術面にマインド面の付加価値を「プラスワン」した感動納品を目指し、激戦が繰り広げられました。この大会を通して得られた納品時の工夫を全国に展開するとともに、納品現場の声を製品や梱包の改善に繋げることで、グループ全体の製品や納品の品質向上を目指します。



2016年の「共配甲子園」には392人・196ペアの配送員が参加

コクヨロジテム「心にしみる感動コメント」感謝状贈呈

コクヨグループの物流機能を担うコクヨロジテムでは、2012年から年2回、納品品質に関するアンケートをお客様にご回答いただいています。このアンケートでいただいたお客様からのお褒めのコメントにもとづき、「お納めの価値」を高める作業をされたパートナー企業や配送センターを選定し、乗務員の方々に「心にしみる感動コメント」として感謝状をお贈りし、感謝の気持ちを伝えています。お客様の生の声を伝えることが、納品の最前線で活躍されているパートナー企業のやる気となり、さらなるコクヨの物流品質向上に繋がっていくことを目指しています。



アンケートのお褒めのコメントから社内投票によって感動コメント賞を決定

カウネットの品質保証

カウネットが取り扱う商品は文具・事務用品やコピー用紙をはじめ、飲料・食品、電化製品、ギフト、医療関連用品、店舗運営用品、名刺やスタンプなどのオーダー品、オフィス家具など多種多様で、取り扱うメーカー数は約1,000社になります。カウネットは流通業として、お客様に安心かつ安全にご利用いただくため、取り扱う商品の品質のみならず、コールセンターでの対応やお届けにいたるまで、バリューチェーン一体となって品質の向上に努めています。

商品のお届けに関して（主なサービス）

1) 当日・翌日配送サービス（一部の商品・サービスは除く）

沖縄県・離島、一部山間地域を除き、午後6時までにご注文いただくと翌日にお届けします。当日配送エリアでは、午前11時までにご注文いただくとご注文当日にお届けします。

2) 簡易梱包の推進

通販で一般的な段ボール梱包によるお届けの場合には、商品を保護する緩衝材の使用をできるだけ少なくする工夫を日々重ねています。その他、商品の嵩が低く、かつ品質が保持できると判断した場合には、省資源化の取り組みとして、紙袋かポリエチレン袋による簡易梱包でお届けしています。

3) お届け時の梱包方法選択サービス（インターネット注文のみ）

簡易梱包による配送はお客様からは高評価をいただく一方で、購入商品を取引先へ渡したり、贈り物にするときなどには段ボール梱包にしたいという声にお応えして、注文の都度、梱包形態をお客様自身が選べるようにしています。



簡易梱包の取り組み

4) 組立てサービス付き家具のお届け

大型家具や重量物・複雑な組立てを伴うものは家具専門配送員が、お届けから開梱・組立て・設置・梱包材の回収まで行います。

回収サービス

カウネットでは省資源のリサイクル活動を推進しており、古くなったカウネットカタログや、配送時の段ボール、使用済みのトナーカートリッジの回収サービスを行っています。

オフィスの災害対策への取り組み

1) オフィス地震対策メニューの構築

コクヨは阪神淡路大震災以降、オフィスの地震対策について検証を重ねてきましたが、東日本大震災の後、お客様のオフィスの復旧をご支援していくなかで、オフィスの安全・安心においてまだまだ課題があることを改めて認識しました。また、震災以降は地震対策のご相談が急増し、これまでの振動実験検証では回答しきれない相談や要望も多くいただきました。これらの経験やご相談を踏まえ、さらなる地震対策を提案できるよう様々な実証試験を行いました。そこから得られた膨大なデータに基づき、地震波と地震対策の関係を合理的に捉え、家具の耐震性能の客観的な評価基準を策定しました。その上で、お客様が目指す対策レベルやコストなどに応じて選べるようなオフィスの地震対策メニューをご提案しています。

※ 関連情報：[「地震対策オフィスの創り方」](#)



2) 企業向け防災備蓄品の提案

組織のBCPを構築する上で必要となる、備蓄体制の構築をいかに進めていくか、お客様の個別の事情に応じて提案する「防災ソリューション」事業を展開しています。企業向け防災備蓄ガイドブック「ソナエル」、企業向けオリジナル防災用品「防災の達人シリーズ」を中心に、実際の運用面での課題解決や、オフィスの収納事情に切り込む視点に、高い評価をいただいています。





「エレベーター用防災キャビネット」



「移動式救助工具セット」



「転倒防止ベルト シュレッダー用」

3) 普及啓発活動の実施

『オフィスの地震対策』をテーマに全国でセミナーを開催するなど、普及啓発活動に積極的に取り組んでいます。テーマとしては、震災直後の経営者として直面した苦悩(コクヨ東北販売)、BCP視点からの防災備蓄品対策として、震災後5年が経過し「備蓄している」から「備蓄をし続けている」段階における選定・配置・管理・更新サイクルによる継続的な発展、地震に強いオフィスづくり(ファニチャー事業)など全国各地で行っています。



企業防災に関するセミナーも実施

❖コクヨCSR憲章	❖会社概要	❖コクヨグループのあゆみ	❖数字で見るコクヨ	❖コクヨのCSR	❖お客様
❖地域社会	❖環境保全	❖企業活動	❖人間尊重	❖社外からの評価	

■ お客様

お客様との対話

コクヨグループはお客様との対話を大切にしています。さまざまな機会にいただく、ご意見やご要望、ご提案を真摯に受け止め、商品・サービスの開発や改善、お客様満足向上につなげていきます。

活動ハイライト 独自視点のオリジナル商品でお客様のお困りごとを解決する「お困りごと解決BOOK」を発刊



オフィス用品の通信販売を行うカウネットでは、お客様に商品の情報を伝えるカタログやウェブサイトの「選びやすさ」と「気づき」に徹底的にこだわり、わかりやすい情報発信のための工夫を続けています。2016年2月には、春夏号カタログ発刊と同時に、「お困りごと解決BOOK」を発刊しました。

カウネットでは、かねてよりお客様のお困りごとの解決に徹底的にこだわったオリジナル商品「カウコレ」プレミアムシリーズの開発に注力しています。オフィスの実態やお困りごとについて調査するモニターサイト「カウネットモニカ」などを通じて、お客様の顕在ニーズと潜在ニーズを洗い出し、お客様にとって目に見えるメリットがある商品を目指し、これまでに約2,100品番を開発・販売しています。今回の冊子は、お客様が日ごろ感じているお困りごとの解決にテーマを絞り、「カウコレ」プレミアムだけを掲載したもので、掲載商品数は350品番、ページ数100ページで構成しています。

誌面では、商品の使用前と使用後でお客様がどんなお困りごとを解決できたかを紹介する「Before/After」、商品開発秘話やお客様が実際に商品を使用しているシーンなど、お客様が見て楽しみながら商品の価値を知っていただけるコンテンツを掲載しています。さらに、従来のカタログでは50音順や商品カテゴリ順に掲載されているインデックス欄を、お客様からお聞きしたお困りごとで商品をカテゴライズした「24のお困りごと別インデックス」や、当冊子で見つけた商品をウェブサイトやカタログでも探しやすいように配慮した商品ごとのインフォメーションなど、商品探しや購入に対するお客様のお困りごと解決にも配慮しています。

カウネットでは、今後も多くのお客様のご要望に応える商品を開発するとともに、商品の価値を伝える情報発信の工夫を継続して行っていきます。



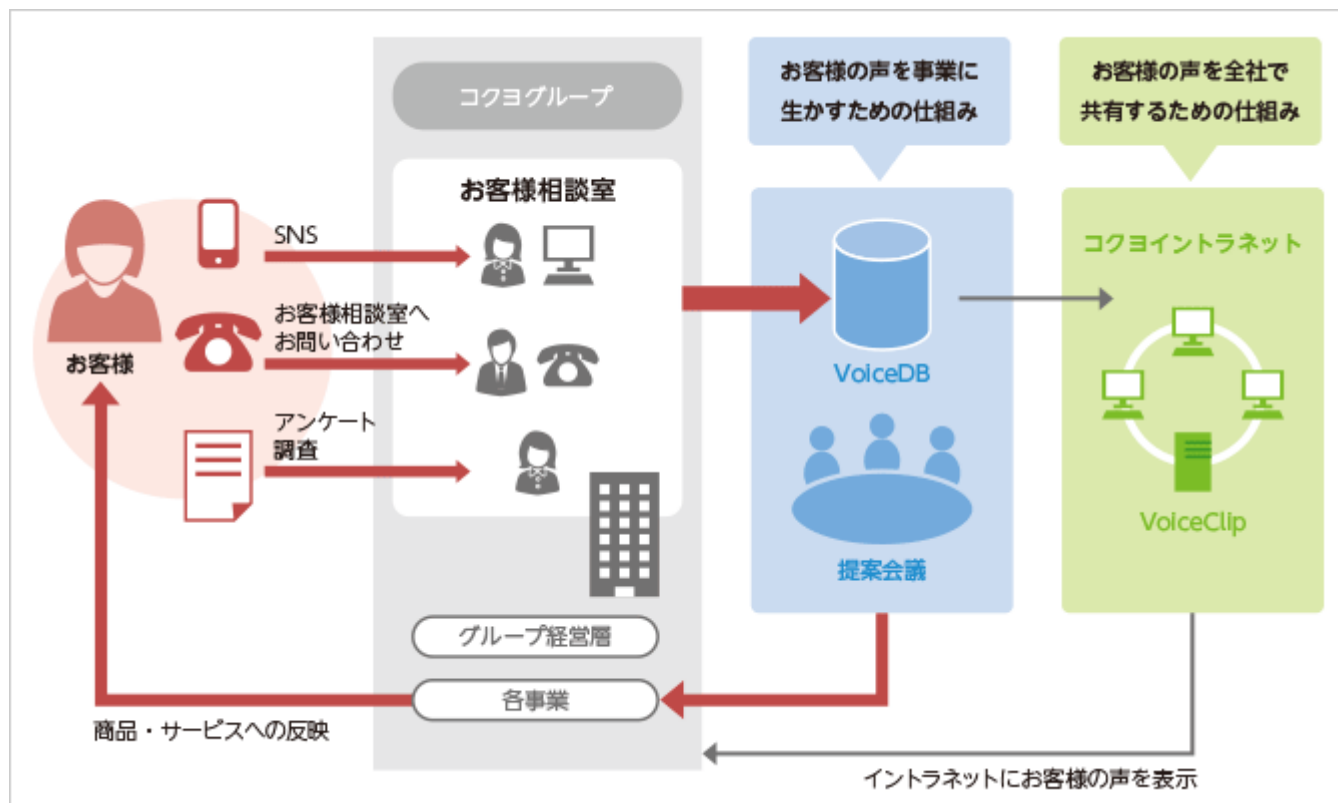
商品の使用前と使用後の違いを、写真やイラストによってわかりやすく説明している「Before/After」



「探しにくい」、「片付かない」など、お客様が感じるお困りごと起点で商品を探せる「24のお困りごと別インデックス」

お客様の声を生かす仕組み

お客様の声を全社共有するため、お客様の個人情報を除いた声の内容を「VoiceClip」という名称で、イントラネットを通じてグループ全社員に公開しています。「VoiceClip」では、週次で「お喜びの声」「お怒りの声」といったお客様の新鮮な声を紹介しています。2012年からは、グループ共通のイントラネットトップページにこれらのお客様の声を表示し、「見える化」をさらに進めるとともに、お客様相談室にお寄せいただいたお客様の声を、個人情報を除いてデータベース「VoiceDB」に集約し、グループ全社員がいつでも目的に応じて自由に検索できるようにしています。



大人キャンパスシリーズ、ドット入り罫線

2008年に「東大合格生のノートのとり方を研究して生まれたノート」として、発売しましたドット入り罫線ノート。おかげさまで多くの方からご支持をいただきながら、製品ラインアップの追加拡大をまいりました。ただ、枚数が30枚の商品しかなく、お客様からは「枚数が30枚というのは少ない。もう少し枚数が多ければ、頻りにノートを買いたす必要がなく、仕事用にも便利に使えるのに。」というお声で代表されるように、主にビジネスユーザーから、ドット入りで多枚数のノートの商品化のご要望を多く受けておりました。一方で、ビジネスシーンで使っていただく大人の方をターゲットにしたキャンパスノートの拡充を目指している担当部門の思いが合わさり、大人キャンパスのシリーズのひとつとして、多枚数のドット入り罫線ノート(50枚)を2016年6月に発売しました。

大人キャンパスシリーズは、黒や紺、グレーなど落ち着いた雰囲気の色紙で、また、罫線印刷内容も「無地」、「方眼罫」、「ドット入り罫線」3種類で、まさにビジネスシーンで映える大人のノートとして展開しています。



大人キャンパスシリーズ、ドット入り罫線

お客様への対応・サポート

お客様相談室メンバーのショールーム、ライブオフィス見学会を実施

8月23日～9月29日に、お客様相談室メンバー30人が梅田ショールーム、梅田ライブオフィスを見学しました。お客様相談室に寄せられるお問い合わせの数は年間11万件に及び、ここでの対応は顧客満足度を高める重要なポイントとなります。この見学会は、特にファニチャー製品において、実際に製品に触れて特徴や機能、使用方法を習得することで、お客様からのお問い合わせへの対応の精度や満足度をさらに向上させることを目指しています。

お客様相談室では、今回の見学会で習得した商品知識をお客様のために役立てていきたいと考えています。



ライブオフィスではファニチャー事業の理解をテーマに実施

お客様の声を自ら聞き、仕事に生かす現場体験研修

5月1日、コクヨグループの新入社員の一部のメンバーに、「お客様相談室現場体験研修」を実施しました。この研修では、座学を中心として電話対応を学ぶ「スキル研修」と、実際のお問い合わせ電話に対応する「体験研修」とが行われます。「体験研修」では、当初は不安な様子の新入社員も、先輩オペレーターと二人三脚で対応していくうちに表情もほぐれ、お客様から「ありがとう」「助かった」と感謝のお言葉をいただく場面もありました。

この研修は新入社員だけではなく、コクヨグループ各社の社員を対象に実施されています。さまざまな部門で働く社員がお客様の「生の声」を聞き、それぞれの仕事に生かしていく貴重な機会となっています。



フリーダイヤルに入電する実際のお問い合わせに対応

相談員のスキル指標を改訂しました

お客様相談室では、お問い合わせいただいたお客様一人ひとりにコクヨファンになっていただけるよう、相談員の電話応対スキルの向上に努めています。2016年は、その対応スキル向上の指標として用いる『スキル評価表』を改訂しました。特に今回は、お客様の真の要望を理解し、お客様に心からご満足いただける回答をすることがお客様のファン化に繋がるとして、「要望の訊き出し」と「顧客満足度」を強化した指標にしました。対応スキルは、座学研修やモニタリングによる個別指導など、年間の育成計画に基づき実施しています。

コクヨウェブサイトの「よくあるご質問」のFAQ内容を見直し

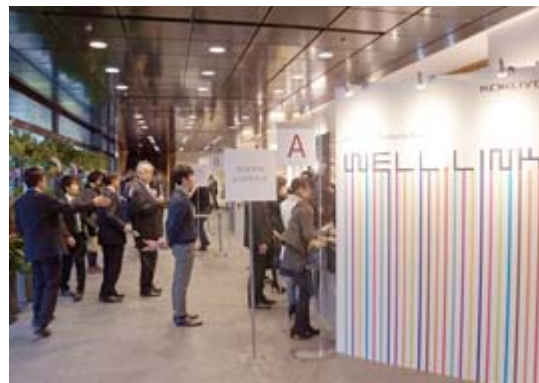
コクヨウェブサイトに掲載の「よくあるご質問」には、FAQの1つ1つに「このページは役に立ちましたか？」というアンケートを設けてあり、1年を通じて多くの方にFAQのご評価をいただきました。お客様相談室では、アンケート結果を参考に、質問文と回答文の見直しをひとつずつ丁寧に行いました。また、質問文に商品名や主語をいれることによりGoogleなどの一般検索サイトから直接検索されやすくし、コクヨウェブサイトをご覧いただいていないお客様からも見つけていただきやすい工夫を行いました。その結果、昨年よりも「役に立った」と回答していただく割合を15%向上させることができました。今後もお客様からの評価に耳を傾け情報発信に注力してまいります。

お客様との対話

「WELL-LINK」をテーマに2017年の新製品を体感できるフェアを開催

11月21日～25日の5日間、ココヨ東京ショールームにおいて、ファニチャー製品を中心に新製品を体感できる「2017ココヨ新製品フェア」を開催しました。コンセプトは、「WELL-LINK(ウェルリンク)快適なオフィスは社員のモチベーションを高める。働き方は新たな次元へ。」で、企業経営の重要な課題の一つとなる人材育成とモチベーション向上、ワーカーの創造性と企業の競争力の向上に資する新しい場(空間)とツール(商品)のあり方を提案しました。

また同じテーマで、12月8日・9日の2日間、梅田ライブオフィス及び梅田ショールームでも「2017ココヨフェア大阪」を開催しました。



「WELL-LINK」の背景となるオフィスを取り巻く課題とそれを解決する新製品を展示

自治体に窓口改善の最新情報を提供する「窓口総合セミナー」に協賛

地方自治体における業務改革が推進される昨今、窓口における住民サービスの向上を検討する自治体への情報提供と相互の情報交換を目的に、(株)自治日報社主催の「窓口総合セミナー」が開催されています。6回目となる2016年は、「業務改革、まずはココから。～民間企業の活用で進む窓口サービス～」をテーマに、総務省様から基調講演、長野市様と尼崎市様からは窓口改善事例に関する講演をいただきました。

協賛企業によるミニセミナーでは、窓口のIT化や業務委託などのトレンド紹介もあり、9割を超える参加者から「大変参考になった／参考になった」とのアンケート結果を得ました。



ミニセミナーで、官公庁営業本部官公庁営業開発部ソリューショングループの八上俊宏氏が「かいてき・あんしん・はかどりの窓口空間創り」をテーマに講演

お客様の声を商品開発に繋げる小商圈型店舗向け展示会

5月18日～20日、スーパーマーケットなどのお客様をターゲットに、小商圈型店舗向け展示会を開催しました。小型店は、少量・多頻度で買い物をする消費者ニーズを受け近年増加しています。その店舗運営には、損益分岐を下げ、より高効率な売り場づくりが必要です。これらのお客様の課題を解決すべく、ココヨでは、2年前から小型店をターゲットに商品開発を行っており、今回の展示会では開発中の製品群を実際に体感していただきました。

今回いただいた貴重なご意見を、今後の商品開発・商品改善に繋げていきます。



開発中の商品についてヒアリングを実施し、お客様の潜在ニーズを抽出

✧コクヨCSR憲章	✧会社概要	✧コクヨグループのあゆみ	✧数字で見るコクヨ	✧コクヨのCSR	✧お客様
✧地域社会	✧環境保全	✧企業活動	✧人間尊重	✧社外からの評価	

■ お客様

2016年新商品・サービス一覧



2016.02.15 通販・小売関連事業

[オリジナル商品だけを掲載した「お困りごと解決BOOK」を新発刊](#)



2016.03.19 ステーショナリー事業

[「忍者ふせん」「歌かるた箋」を発売](#)



2016.04.01 CSR

[四万十・結\(ゆい\)の森プロジェクト「パートナーズ協定書」再締結](#)



2016.04.01 ステーショナリー事業

[KITTE地下1階東京シティアイにて情報発信型ショップ「コクヨハク」を開催](#)



2016.04.06 ファニチャー事業

[コクヨ、「学び」の新Webサイトをオープン](#)



2016.04.下旬 ファニチャー事業

[吸音パネル「サウンドアブソーション」を拡充](#)



2016.05.10 ステーションナリー事業

ベトナム市場初！
「日本語練習ノート」発売



2016.06.06 ステーションナリー事業

新中部IDC(仮称)6月より稼働



2016.06.13 ファニチャー事業

惣菜袋専用ケース
「デリカバッグケース」を発売



2016.06.23 ステーションナリー事業

「ノートブック〈ReEDEN PREMIUM〉」を発売



2016.07.13 ファニチャー事業

「キャンパスカバーノート」を発売



2016.07.13 ファニチャー事業

マイクロチューブ専用ラベル〈LABOラベ〉発売



2016.07.13 ファニチャー事業

[「ワークスタイル変革EXPO」](#)
[「オフィスサービスEXPO」出展](#)



2016.07.27 ファニチャー事業

[JPタワー名古屋に「ライブオフィス」を開設](#)



2016.07.下旬 ファニチャー事業

[「DAYS OFFICE \(デイズオフィス\)」を](#)
[本格販売開始](#)



2016.08.10 ステーションナリー事業

[持ち運びスムーズ・ペントレーにもなる](#)
[〈ウィズプラス〉発売](#)



2016.08.10 ステーションナリー事業

[大型封筒ののり付けに最適な](#)
[「ドットライナーワイド」を発売](#)



2016.08.15 通販・小売関連事業

[洗って使えるホワイトボードレーザーブラシ](#)



2016.08.15

通販・小売関連事業

持ち運べるミーティングホワイトボード



2016.09.01

ファニチャー事業

「コクヨ&パートナーズ株式会社」を設立



2016.02.15

通販・小売関連事業

紙で簡単に管理できる
「マイナンバー取得・管理キット」発売



2016.10.12

ステーショナリー事業

ビジネスシーンに最適な
「鉛筆シャープTypeS」を発売



2016.10.25

ファニチャー事業

「オルガテック2016」出展



2016.10.31

ファニチャー事業

店舗用カート
「ショッピングパートナー2」を発売



2016.11.21

ファニチャー事業

[「2017コクヨ新製品フェア」開催](#)



2016.12.01

ステーショナリー事業

[収納もしやすいスタイリッシュな
社内移動用バッグ発売](#)



2016.12.20

ファニチャー事業

[屋外で使える座布団！？
「Stoop\(ストープ\)」登場](#)