

1. 品質と信頼性向上のために

お客さまの信頼と満足を得るために、品質第一主義で取り組んでいます。

内田洋行の品質方針

品質理念

内田洋行は、顧客の信頼と満足を得ることができる品質を備え、かつ環境に配慮した製品・サービスを継続的に提供することにより、社会の一員としてその発展に寄与する。

基本方針

内田洋行は品質理念に基づき、当社製品の設計・開発、製造、調達、物流、施工の各プロセスに関する品質マネジメントシステムについて、以下の方針を設定する。

1. 要求事項に加え、顧客の現在及び将来のニーズを理解し、顧客の期待に応える。
2. 製品の安全性の確保を、全てに優先させて徹底する。
3. 法規・条例及び規制・基準を的確に把握し、それを遵守する。
4. 全ての組織、全ての階層が参画し、品質マネジメントシステムの有効性を最大限に発揮するよう、その能力を活かす。
5. 品質目標を設定し、実施し、見直して、品質マネジメントシステムの継続的改善を図る。

1996年2月21日制定
2010年9月21日改定

株式会社内田洋行
代表取締役社長 大久保 昇

◆ 品質基準と性能試験

新製品の開発において、デザインレビュー・設計検証・妥当性確認等の設計審査を実施しています。

また、JIS規格、業界規格、海外規格等を参考に、さらに厳しい「社内基準」[試験項目]で、製品評価を実施しています。



事務用チェアの耐久試験

◆ 生産委託先への品質監査

内田洋行では、計画的に生産委託先に対し、品質管理体制や製造管理体制等の検証を目的に品質監査を実施しており、2019年度は5社実施しましたが是正処置なく、継続して品質の維持・向上を図っています。



品質監査

◆ 在庫品検証

内田洋行の倉庫に保管している製品を計画的に検品・評価し、工場出荷後の品質を検証するとともに、これらの情報を製造外注先にフィードバックすることで、品質の維持・向上につなげています。



在庫品検証

◆ ISO9001 認証取得

内田洋行の認証内容

◎ ISO9001 (2015) : NQA-20010034A

初回登録日 1996年7月17日 有効期限日 2023年7月16日

認証登録範囲：設計・開発、購入管理・物流管理、施工管理、品質管理部門における以下の製品
オフィス家具、環境設備品、教材、学校設備品、情報機器およびそれらに関連する設備機器

※ 2020年7月20日現在

認証取得状況		ISO9001
子会社・関連会社	34社中	6社
連結対象	19社中	6社

2020年7月20日現在

◆ ICTサービスにおけるISO9001 認証取得

現在「新管理フレームワーク」というウチダ独自の品質管理のためのフレームワークの整備が進んでいます。新管理フレームワークは共通フレーム2013を参考にウチダのICTサービスに関するプロセス全般を分野別に整理、統合し、サービス品質を管理、向上させる役割を担っています。一方で当フレームワークは、ICT人材の育成や情報セキュリティ、コンプライアンスなどICTビジネス全般を包含したトータルマネジメントシステムとして体系化されており、幅広くウチダのICTサービスを支える基盤となっています。

◎ ISO9001 (2015) : 認証登録番号 FS 719305

初回登録日 2004年3月15日 有効期限日 2022年3月14日

認証組織：システムズエンジニアリング事業部、ICTリサーチ&開発部門 ディビジョン

認証範囲：

- ・顧客要求事項に基づくソフトウェア製品の設計、製造、提供及び保守
- ・自主開発パッケージソフトウェアの設計、製造、提供及び保守
- ・パッケージソフトウェア製品のカスタマイズ、導入支援、保守
- ・ネットワーク、ハードウェア等のインフラ構築、設計、導入支援

※ 2020年7月20日現在

2. 情報セキュリティとサービス品質

◆ 基本的な考え方

内田洋行グループでは、2010年1月に「内田洋行グループ 情報セキュリティガイドライン」を定め、定期的に見直しを行っております。また、内田洋行グループでは、一人ひとりの行動がグループの情報セキュリティを支えることを全社員で意識し日々の業務に従事するために、2010年10月に情報セキュリティハンディガイドを制定、2020年3月には第3版をグループを含めた全社員に配布しました。また、ICTビジネスをサポートするシステムエンジニアには「SEのための「行動基準」(日々是新)」を作成・配布し、より高い品質とセキュリティを維持するよう努めています。グループ全社員の高いセキュリティリテラシーを基盤にさまざまな取組みを行っています。



情報セキュリティハンディガイド



SEのための「行動基準」

◆ 個人情報保護 推進体制

個人情報保護推進体制は、人事・総務統括グループ 統括を「個人情報管理責任者」に、総務法務部長を「個人情報監査責任者」に任命し、総務法務部に事務局を置いています。この管理責任者のもと、教育、IT管理、個人情報お問合せ窓口に各責任者を配置し、さらに個人情報を取り扱う部署については、取り扱い業務ごとに「個人情報データ管理責任者」を設置する等、常に情報管理の安全性を確保しつつ業務を遂行する体制としています。

◆ 個人情報保護におけるプライバシーマーク取得

内田洋行は、個人情報保護マネジメントシステムの要求項目(JIS Q 15001:2017 準拠)を満たしています。内田洋行は2000年7月19日にプライバシーマークを取得してから2020年の付与適格性審査で10回目の更新となりました。



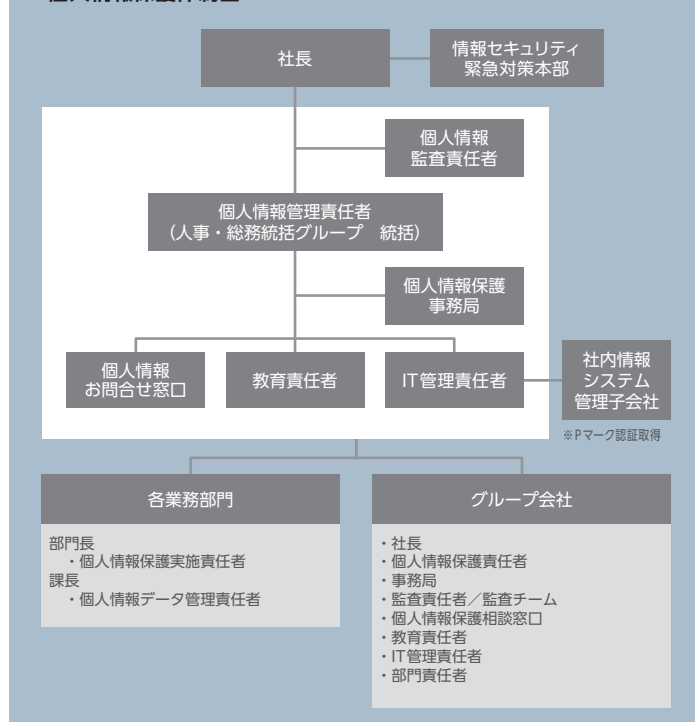
登録番号第 10480001 号

初回登録日 2000年7月19日 有効期限日 2022年7月18日

● Pマーク認証取得状況

認証取得状況	Pマーク
子会社・関連会社 34社中	12社
連結対象 19社中	8社

● 個人情報保護体制図



◆ e-ラーニングによる全社員の教育

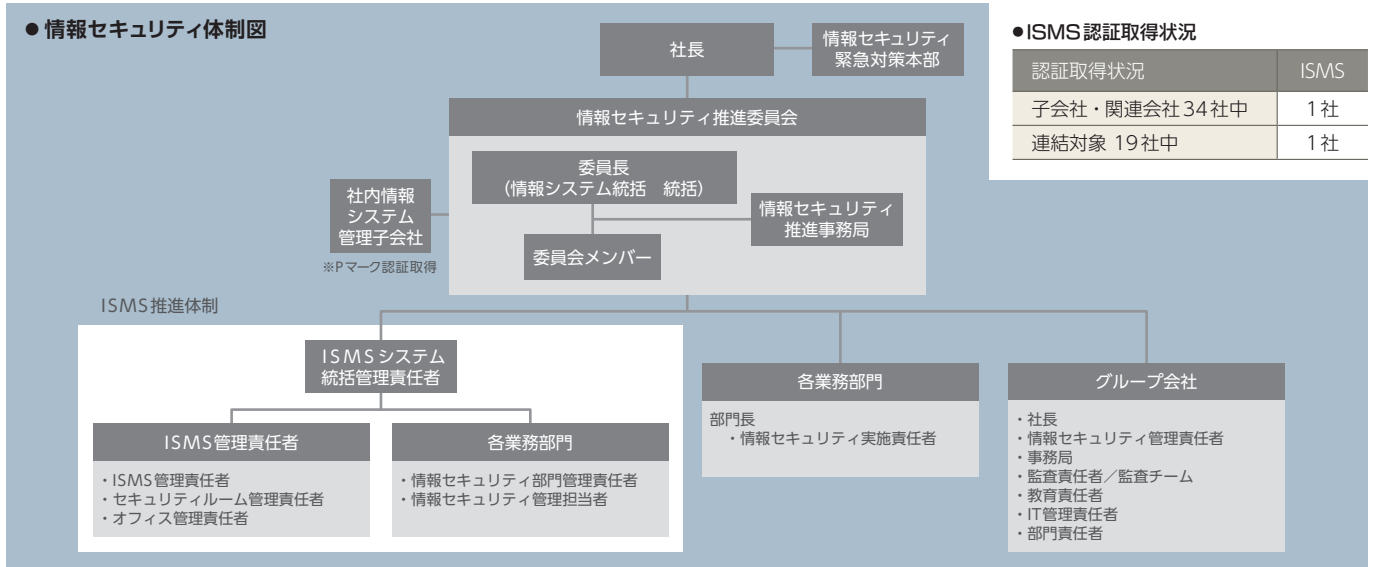
内田洋行では、全社員(出向者、関係会社含む)が情報セキュリティと個人情報保護の重要性について認識し、絶えず高い意識を持ち続け、企業活動の中で実践していくように、e-ラーニング研修による教育を実施しています。個人情報保護については2004年度より毎年実施、情報セキュリティについては2010年度より実施しています。

e-ラーニング	情報セキュリティ+個人情報保護
実施時期	2020年5月~6月
標準学習時間	1時間~2時間
受講対象者	全社員、出向者、関係会社 21社
受講対象者数	3,278名

◆ システムエンジニアにおけるISO9001の取得、情報セキュリティマネジメントにおけるISO27001の取得

情報セキュリティ推進体制は、情報システム統括を委員長とする「情報セキュリティ推進委員会」を設置し、情報セキュリティ/サイバーセキュリティ対策のレベル向上と運営改善に取り組んでいます。この委員会のもと、各業務部門及びグループ会社の情報管理を徹底する体制としています。

また、内田洋行は、SE部門を中心に情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) に関する国際規格 (ISO27001) を2007年1月、同じく品質マネジメントシステム (QMS) に関する国際規格 (ISO9001) を2004年3月に取得しています。2019年末には両方の規格を完全に統合しました。高い品質とセキュリティを融合したマネジメントシステムとして再構築することにより、お客様に一層信頼いただける企業を目指してまいります。



◎ ISO27001 (2013) : 認証登録番号 IS 507337

初回認証登録日 2007年1月12日 有効期限日 2022年1月11日

認証登録範囲：システムズエンジニアリング事業部及びICTリサーチ&開発部門ディビジョンにおける以下のサービス

- ・顧客要求事項に基づくソフトウェア製品の設計、製造、提供及び保守
- ・自主開発パッケージソフトウェアの設計、製造、提供及び保守
- ・パッケージソフトウェア製品のカスタマイズ、導入支援、保守
- ・ネットワーク、ハードウェア等のインフラ構築、設計、導入支援

※ 2020年7月20日現在

◆ 情報処理安全確保支援士 (国家資格) 講習運営を受託

サイバー攻撃が社会課題となる中、2016年に国家資格「情報処理安全確保支援士 (略称：登録セキスベ)」が創設されました。内田洋行とウチダ人材開発センタでは、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が経済産業大臣の認可を受けて実施する「情報処理安全確保支援士」の資格維持に関する講習の運営を制度創設当初から行っており、我が国のIT人材育成に貢献しています。講習運営期間 (2021年9月末まで)

◆ マイナンバーカードを社内業務に利用可能とする総務大臣の認定を取得

内田洋行はマイナンバーカードの空き領域を利用するための総務大臣認定を取得しました (2019年9月、国内4社目)。2019年12月から当社事業所内のセキュリティエリアの入退室管理に、マイナンバーカードと生体認証を組み合わせ利用しています。従来のICカードより個人の特典・本人確認がより厳格なマイナンバーカードを活用することで、セキュリティレベルを向上させました。既にセキュリティエリアを利用する内田洋行グループのシステムエンジニア250名以上がマイナンバーカードを取得し利用しています。

◆ ICTサービス提供における情報漏洩等のセキュリティ対策

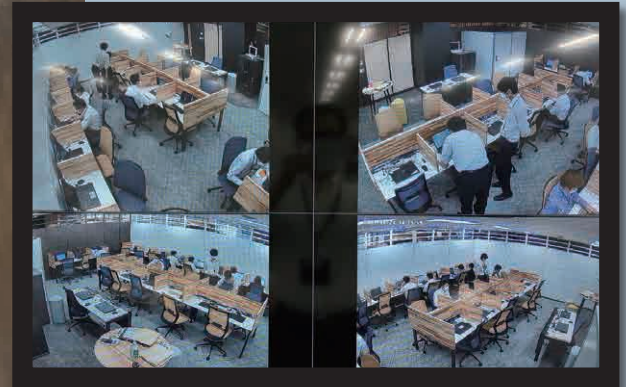
内田洋行グループでは、民間企業、地方公共団体、教育委員会などさまざまな事業分野へクラウドサービスを提供しています。お客様へのリモート接続作業、クラウドサービスの管制などを行う機会も増加しており、2018年5月、社内によりセキュアな業務環境を構築するため、セキュリティエリアを設置しました。生体認証とマイナンバーカードを組み合わせた入退室管理、ログや操作画面の記録、電子機器の持ち込み制限、360度監視カメラの設置など、技術的、物理的両面から強度の高いセキュリティ環境を実現しています。

●セキュリティエリアへの入退室管理にマイナンバーカードの
空き領域を利用
(2019年9月総務大臣告示)



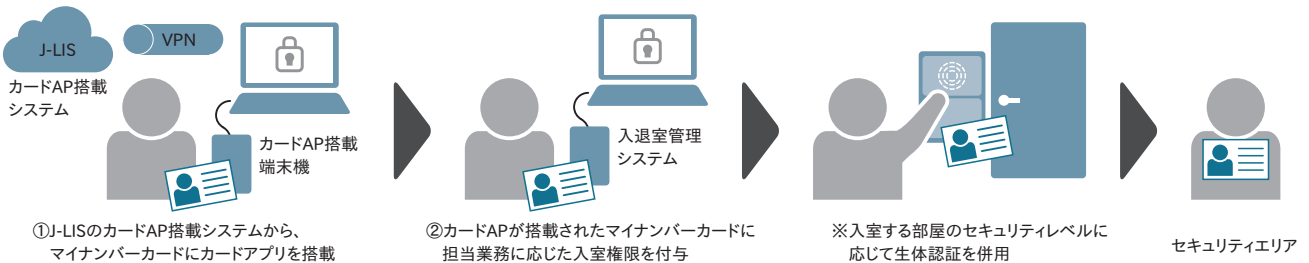
セキュリティエリア内の様子

セキュリティルームの監視モニタの映像



利用イメージ

セキュリティエリアで業務を行うシステムエンジニアで利用開始 (2019年12月～)



ウチダ公共クラウドサービス(自治体クラウド関連)

政府が積極的に導入を推進する自治体クラウドについては、「ウチダ公共クラウドサービス」をご提供しています。一般財団法人マルチメディア振興センターが定めた「ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示認定制度」を取得(2013年6月取得、2017年6月更新)し、安全・信頼性の情報開示基準を満たすサービス企業として認定されました。また、2015年の「ASPIC クラウドアワード」ではASP・SaaS部門の委員会特別賞を受賞し「サービス実績」、「安心・安全・信頼性」等、7項目の観点で有識者から総合的に優れたサービス企業として認められました。

◆最新のサイバーセキュリティ対応

近年の高度化・複雑化するサイバー攻撃に対応するため、最新のセキュリティソリューションを自社実践し、お客様へも提供しています。IT資産管理、脆弱性対策を始めとして、ゼロデイ攻撃・標的型攻撃への対策としてシグネチャに依存しない次世代型エンドポイントプロテクションの導入や高度なセキュリティ監視など、自社導入しながら、これら製品の「ウチダ公共クラウドサービス」での提供(LGWAN対応等)を進め、民間企業だけでなく公共団体のお客様にもご利用いただける環境を構築しています。

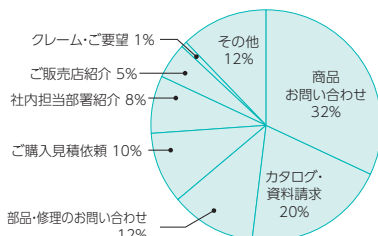
お客さま相談センター

お客さまとのコミュニケーションを第一に考え、お客さまからのご意見やご要望に対して、迅速・的確に対応しています。

◆お客さま相談センターへのお問い合わせ対応

2019年度のお問い合わせの内容は、商品に関するお問い合わせが32%、カタログ・資料のご請求が20%、部品・修理のお問い合わせが12%でした。トータルのお問い合わせ件数は、約14,000件でした。

●お問い合わせの内容(2019年度) 総件数: 約14,000件



お客さま相談センターご連絡先

フリーダイヤル 0120-077-266

【受付時間】 祝祭日を除く、月曜日から金曜日 午前9時～午後5時

※対応サービス向上のために録音させていただくことがあります。あらかじめご理解とご協力をお願いいたします。

ホームページ

<https://www.uchida.co.jp/support/index.html>