

製品・サービスへのアクセシビリティ追求

日立のアプローチ

社会的責任のグローバルスタンダードとなっているISO26000は、消費者課題を中核主題に位置づけ、中でも「公正なマーケティング、事実に即した偏りない情報」「必要不可欠なサービスへのアクセス」を主要課題と定めて、企業に積極的な取り組みを求めています。ISO26000をCSRマネジメントのフレームワークのベースとしている日立では、製品情報の適切な開示やユニバーサルデザイン(UD)の推進などを通じ、社会の幅広い皆様に対する製品・サービスのアクセシビリティの改善に取り組んでいます。また、国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」などに象徴されるように、持続可能な社会の実現に向けて新興国の経済成長および生活水準の向上へと世界の関心が集まっています。日立も新興国の発展に貢献するべく事業体制を整えています。新たな社会ニーズへと適応した製品・サービスを開発するとともに、積極的なマーケティングなどを実施しながら、社会イノベーション事業を展開しています。

ユニバーサルデザインへの取り組み

日立は「利用品質」「アクセシビリティ」「(製品の)ライフサイクル」の3つを基本テーマに、ユニバーサルデザイン(UD)に取り組んでいます。利用品質とは、使いやすさや気持ち良さを感じさせる製品の品質を指し、アクセシビリティは製品やサービスがどのくらい多くの人に利用可能かを示す指標を、ライフサイクルは商品選びから廃棄までのすべてのステージを指しています。

UDの推進に際して、すべての局面でユーザーや有識者などの声を取り入れながら、多様なユーザーの行動特性や認知特性に関する基礎研究を行っています。製品に必要な要求項目をガイドライン化し、製品開発に反映させています。また、開発で得られた情報をデータベース化し、日本国内のグループ会社で共有するとともに、社外へも情報を提供して、標準化活動や啓発活動を推進しています。

生活家電・デジタル家電の製品開発においては、UDの観点を基本事項として取り入れています。2016年に発売されたドラム式洗濯乾燥機(日立アプライアンス)の開発では、大容量化、多機能化といった性能向上に対応した、UDに取り組みました。ユーザビリティテストを通じ、直感的な操作を導く操作パネルのボタン配置や、視認性の良いパネルの向きや角度を検討し、多機能化とユーザビリティの両立を実現しています。また、洗剤投入口の形状を工夫することで、洗剤を

こぼしても簡単に拭き取りできるよう清掃性を向上させ、電気基板ユニット位置を洗濯機の修理・補修時に邪魔にならない位置へ配置したことにより、メンテナンス性を高めています。



性能向上に対応したUDに取り組んだドラム式洗濯乾燥機

製品情報の開示

安全・安心に配慮した情報開示

日立は、「製品の安全性確立に関する指針」を定め、常にお客様の安全性の確保を優先し行動することを宣言するとともに、指針をもとに安全性の確保のための活動を推進しています。

また、安全性の確保においては社会の通念および環境の変化に伴い、より高い水準が求められるようになります。日立はグループ全体で取り組む信頼性向上の活動を通じて国内外の最新安全事例を共有するとともに、各部門での製品安全活動を相互に診断するなど、より高い安全性の確立に努めています。

さらに、お客様に安全な使用方法をお伝えするための情報開示も積極的に実施し、「取扱説明書作成ガイド」を定めることで、お客様とのリスクコミュニケーション向上を図っています。

新興国への適応

新興国への製品・サービスの適応

急速な経済発展が進む新興国では、都市化や人口増加などに伴い、食糧不足、貧困、環境・エネルギー問題などさまざまな課題が生じています。日立ではこうした社会課題の解決をめざして、社会イノベーション事業をグローバルに展開しています。

経済発展と所得増加が全国に拡大しつつあるインドでは、金融・決済のインフラ整備が急務となっており、同国政府も農村部を含む国内全体に金融サービスを拡大する施策を推進しています。日立は、ATM*1の稼働・保守管理や最適立地コンサルティングなどに実績のある現地大手企業を買収し、Hitachi Payment Services Pvt. Ltd. (従業員数約1,300人/2017年2月現在)としてインドでのペイメントサービス事業に参入しました。これによりインド国内で広く利用可能な

サービス事業を展開することが可能になり、2017年2月現在、ATM5万台以上、POS (Point of Sale) システム32万台以上でペイメントサービスが稼働しています。

また、インドでのATMへの旺盛なニーズや同国政府の推進する製造業振興政策“Make in India”に呼応するべく2015年10月インドにATM生産拠点としてHitachi Terminal Solutions India Pvt. Ltd. (従業員数約24人/2017年2月現在)を設立しました。同社では日立オムロンターミナルソリューションズが開発した最先端のセンシングとメカトロニクス技術をベースにした信頼性の高い紙幣還流式ATMを生産し、月産1,500台を目標としています。

今後FinTech*2に代表されるキャッシュレス決済サービスが普及し始めた先進国と同様に、インドにおいても政府主導によるデジタルペイメント化の推進が予想されます。日立はこれに先立ち、従来の現金決済に加えキャッシュレス決済サービスの取り組みも強化しており、引き続きインドの金融・決済インフラ整備に貢献します。

また、日立では今後、東南アジアなどの他新興国でも同様の金融サービス事業の展開を検討していきます。

*1 ATM:ここではCD (Cash Dispenser)を含んだ総称

*2 FinTech: FinanceとTechnologyを組み合わせた造語で、金融とITを融合してユーザー視点から生み出された利便性の高い革新的な金融サービス