

お客様との対話・CS向上

顧客満足度のさらなる向上をめざし、すべての事業でお客様の声を活かした取り組みを継続しています。

シチズン時計の取り組み

● CSの基本的な考え方

シチズン時計は、「顧客満足向上を武器に事業発展を目指そう!」を掲げて、お客様の声を活かしたさまざまな取り組みを行っています。

● 製品を正しくお使いいただくために

安全に正しく製品をお使いいただくために、取扱説明書やマニュアルの作成にあたっては、見やすさ、読みやすさをテーマに、表現方法や文字の書体や大きさといった点について留意しています。また、2005年から、自社のWEBサイトに動画による操作ガイドを掲載しています。今後は、これらの説明書などを第三者からの評価を受けて改善していくことを検討していきます。

2007年度は、エコドライブ商品、電波時計商品に関する正確な商品知識を理解していただけるよう、新たに「クイックマニュアル」を配布しました(5万部)。また、金属バンドによる汚れ防止のために、お手入れに使う「バンド洗浄液」の普及活動を展開しました。

運針の様子を動画で表示

商品に添付した取扱説明書では、リュウズやボタンの操作時の針の動く様子がわかりにくい場合があります。そこで、自社のWEBサイトで、時計のイラスト上のボタンをクリックすると実際の商品と同じ動作で運針する動画の掲載を始めました。対象となる商品は2007年度に国内発売した多機能時計で、今後、拡充していく予定です。

また、米国市場では、独自の商品カタログに取り扱い説明を記載するとともに、希望者に動画入りのCDを配布しています。



時刻の合わせ方を示したWEB画面

● 技術知識や情報検索システムを充実

お客様時計相談室では、製品の購入前の性能や材質への質問・相談や、購入後の操作方法の質問など、お客様のさまざまな声に応えています。質の高い対応を通じてお客様満足度を高めていけるよう、日頃から高機能・高性能製品に関わる技術知識の習得や情報検索システムの充実などに取り組んでいます。

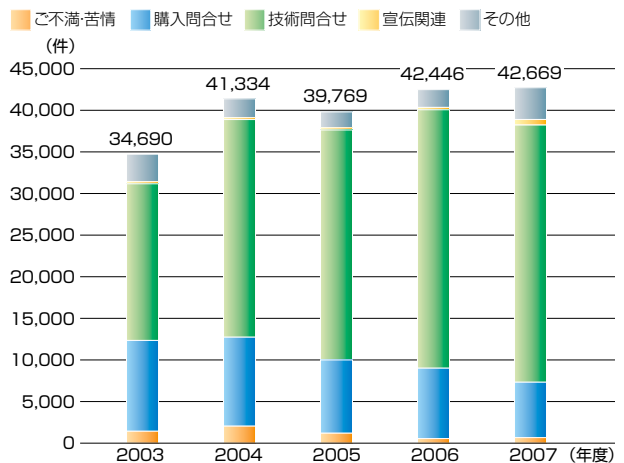


お客様相談室での対応の様子

● 回答への満足度調査を実施

お客様時計相談室では、2007年5月から、eメールで相談を受け付けたお客様に対して、回答への満足度を5段階で評価いただく仕組みを導入しました。評価の結果は詳細に分析し、日々の業務改善に活かしています。

お客様時計相談室受付件数の推移



お客様との対話・CS向上

●国内外でサポートサービスを実施

シチズン時計は、札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、福岡の各地にサポートサービスの拠点を有し、お客様に各種の情報を提供しています。修理品については、購入販売店経由ではなく、直接お預かりする体制としており、適切かつ迅速な対応に努めています。不具合情報は、修理部門、開発部門、生産部門などで定期的に情報交換し、商品開発や仕様の改善に活かしています。

海外では、「国際保証書」に記載した世界各地のサービスセンター約190カ所では修理に対応しています。このうちシチズン時計直営の15カ所では、サービス水準を維持・向上していくために、継続的に改善促進活動を展開しています。

●模造品対策

シチズン時計では、模造品による被害を防ぐための対策を強化しています。しかし、近年は正規品と見分けがつきにくい精巧な模造品も多くなっているため、国内時計メーカー4社で共同対策を進めています。

その一環として、2007年度にはタイや中国の税関関係者に対して、本物と偽物の見分け方の講習会を実施しました。この講習会では同時に電卓も紹介しましたが、その3日後には他社ブランドも含めて11万台もの電卓の摘発に成功するなど、大きな成果がありました。



タイでの講習会風景

シチズングループは、シチズンブランドを愛していただくお客様のために、今後も継続して模造品対策に力を入れていきます。

グループ各社の取り組み

●お客様満足度調査を実施

シチズン電子では、毎年2月に「お客様満足度調査」を実施しています。調査は購買、品質、物流の各担当者がそれぞれの項目を細かく分け、アンケート形式で実施しています。改善が必要な回答については、次年度の方針管理実施項目に反映し、具体的な改善につなげています。

●品質向上会議で苦情の再発防止を討議

シチズンファインテックでは、お客様からの相談・要望・苦情などに「顧客クレーム処理規定※」を設けて対応しています。苦情については「品質向上会議」で再発防止策を討議するほか、関連部門の担当者への指導を通じて防止策を徹底しています。

※「なぜなぜ解析」による真因究明や是正処置内容の検証、改善後のフォローアップなどを定めている

●7カ国語に対応した電子マニュアルを整備

シチズンマシナリーは、「顧客満足度世界一」に向け、製品を正しく安全にお使いいただくための取り組みに力を入れています。

たとえば、すべての製品にインダストリアルデザイナーを起用し、人間工学的な観点から安全性を追求しています。また、機械操作のためのディスプレイは色弱のお客様にも配慮した色使いをしています。さらに、ユーザー視点に立った取扱説明書やマニュアル作成にも注力しています。

2007年度からは、PDFファイルを用いた電子マニュアルを整備しました。また、海外のお客様も多いことから、国内で日本語・英語・中国語版を発行。ドイツ語・フランス語・スペイン語・韓国語版を各国で発行するなど幅広い言語に対応しました。



幅広い言語に対応したマニュアル

●バリアフリー化などへの対応

ボウリング場や飲食店、アイススケートリンクなどを運営するシチズンプラザでは、不特定多数のお客様が集まることに配慮して、階段へのスロープの設置など施設のバリアフリー化に取り組んでいます。また、未成年者の飲酒や喫煙を防止するために、テナントの飲食店に店員教育を要請するほか、独自に館内を巡回しています。



ボウリング場

●プログラミングスクールを開催

シチズンマシナリーでは、製品を安全に正しくご利用いただき、また工作機械の性能を最大限に引き出してご活用いただけるよう、年間約500名のお客様を対象にプログラミングスクールを開催しています。お客様の社内教育の一環として定着している例もあるなど、好評を博しています。今後もスクール教育ソフトの充実などを図っていきます。



プログラミングスクール

Voice お客様の声を製品開発や販売活動に反映

シチズン・システムズでは、電子機器や健康機器などの商品を開発・販売しています。なかでも健康機器は人々の関心も高く、お客様の声に耳を傾けることなしに新たな商品づくりはできません。また、どなたにも安心して商品をご利用いただけるよう、商品自体の安全性を高めると同時に、電子血圧計、電子体温計、歩数計、体重計、体脂肪計などにユニバーサルデザインを採用。さらに、薬事法や計量法を基本に、パッケージや取扱説明書にイラストを多用したり書体や活字の大きさを改善するなど、商品を正しくお使いいただくための工夫にも力を注いでいます。「お客様相談室」では、お客様からのご相談やご要望、疑問点や不明点

にお応えするとともにご指摘や苦情にも対応しています。対応にあたっては、一人ひとりのお客様のご意見に真摯に向き合うことを基本に、お客様の声をスピーディに商品開発や改善につなげていけるよう、情報をデータベース化。いわゆる「見える化」を推進し、毎月末に関係部門が集まって実施する改善策の検討に活かしています。

シチズン・システムズ
CS推進センター お客様相談室 室長
清水 英樹



わかりやすさ、読みやすさに配慮した取扱説明書の事例
(電子血圧計 CH433B)

