

# お客様とシチズン

2008年度後半の厳しい経済環境の影響で、輸出依存型企業のシチズングループも、計画を大きく下回る業績となりました。このような時こそ、価格以上の価値をもった製品こそが、お客様に認めていただけるのです。そのためにはお客様とのコミュニケーションが不可欠であり、貴重なご意見から製品を創造し、ご提供していかねばなりません。また、お使いいただく時のサポートを万全にするため、マニュアルの充実を図ることも重要です。

お客様にご満足いただける製品の実現に向け、継続的な改善を進めていきます。万が一お客様にご迷惑をおかけすることがあった場合、早急な対応をさせていただき相談室も、業務改革を進めていきます。



シチズン時計  
代表取締役社長  
永井 庸夫

## シチズン時計の取り組み

### ●お客様満足の基本的な考え方

現在の国内腕時計市場では、品質・機能・デザインなど多岐にわたって、より高いレベルの商品が求められています。なかでもエコ・ドライブ電波時計は幅広いお客様から評価される一方で、趣味性の高い時計や個性的なデザインの時計を望まれるお客様が増えています。シチズン時計では、こうしたお客様の幅広いご要望にお応えするために、さまざまな商品を揃えることに注力しています。最近では、エコ・ドライブ電波時計の小型・薄型化の実現に伴い、さらに多くのお客様にご支持いただいています。

今後のお客様満足度のさらなる向上のためには、品質・機能・デザインなどの商品力向上に加えアフターサービスを含めた総合的な品質の向上が欠かせません。これまで以上にお客様満足度を上げることがブランド価値向上につながると考え、お客様との重要な接点であり、ご要望やご質問を直接承ることができる「お客様時計相談室」の重要性は、ますます高まっていくといえます。

### ●お客様時計相談室の改革

「お客様時計相談室」には、電波時計に代表される高機能商品から、ファッション性を重視した商品まで、電話と弊社ホームページのお問い合わせフォームを通じて、機能相談・購入相談・修理相談など毎日250件前後の相談が寄せられています。ホームページでの製品説明サイトも充実させていますが、「お客様時計相談室」への相談件数は増加傾向にあります。

お客様時計相談室受付件数の推移



現状を踏まえ、「お客様時計相談室」では2008年後半から、お客様のさまざまなお問い合わせに対して、迅速かつ正確にお応えできる体制づくりを進めてきました。「つながりやすい電話」「迅速な回答」「確かな対応」「個人情報保護」を掲げ、ハード、ソフトを含めた総合的な受付システムに改革しました。お客様をお待たせする時間の短縮

など、徐々に成果が出てきていますが、今後もさらに対応品質の改善を進めていきます。



お客様時計相談室での対応の様子

### ●「シチズン デザイン スタジオ」オープン

シチズン時計は「技術と美の融合」をプロダクトポリシーとして、腕時計づくりを進めてきました。数年来、お客様が製品に求める価値は、機能価値から情緒価値へと変化しています。安全・安心といった基本品質を維持しつつ、お客様の感性に響く商品を提供して



シチズン デザイン スタジオ

いくための重要な要素の一つが、デザインであると考えています。お客様に満足していただける新しいデザインの創出をめざし、2008年6月、原宿の

表参道に設立されたのが「シチズン デザイン スタジオ」です。ここには数名のデザイナーが常駐し、表参道という立地を活かして、最新トレンドの吸収や外部クリエイターとの交流も行いながら、ウォッチのデザインクリエイション活動を行っています。

## Voice

### PR活動のサテライトとしての機能を併せもっています。

「シチズン デザイン スタジオ」は、PR活動のサテライトとしての機能を併せもち、新製品のプレゼンテーションなどを通じて、雑誌編集者やプレス関係者の方々の情報交換の場としても活用しています。



Series8発表会

2008年9月に発売された新製品「Series8」は、「モダン コンフォータブル デザイン ウォッチ」をコンセプトにシンプルでスタイリッシュな腕時計であり、デザインを重視して進めてきた取り組みの代表となる商品です。その発表会が「シチズン デザイン スタジオ」で開かれ、流通や雑誌社の方々から高い評価をいただきました。

シチズン時計  
マーケティング本部 宣伝部  
課長  
木崎 信尚



## グループ各社の取り組み

### ●お客様満足度調査

シチズン電子では、ISOの品質方針に「品質第一を基本に、お客様の信頼と満足度の向上を目指します。」という項目を策定し、年2回「お客様満足度調査」を実施しています。調査内容は、「製品の信頼性」「納期」「問題解決サポート」など、詳細評価項目を14種類に分類。2009年2月に選定した20社を対象に調査を実施し、前回調査よりも良い評価をいただきました。しかし項目別で見ると「価格」と「新製品の情報提供」の項目では、厳しい評価となっています。

今後も「お客様満足度調査」を確実に実施し、お客様の声を事業に反映させ、お客様の信頼と満足度の向上をさらにめざしていきます。

### ●車載製品の品質確保

シチズン電子の車載製品部では、車載用のチップLED、フォトセンサー、バックライトユニットの設計・開発から、量産・出荷を手がけています。

車載用の部品・デバイスは、その用途や3万点以上とも言われる膨大な部品構成などから、品質要求レベルは非常に高く、不良流出は「10PPB(1/10億)」以下であることを求められています。(この数値は、「不良0」を意味しています。)

この要求を達成するために、

- ①設計段階で品質に関するすべての問題点・課題を抽出し、解決する。(問題点とリスクの軽減/解消、工程能力の確保)
- ②車載用品質システム「ISO/TS16949」に準拠する。
- ③車載製品部門の組織化と4M化。(Man, Material, Method, Machine)
- ④各個人のスキルアップを図る。

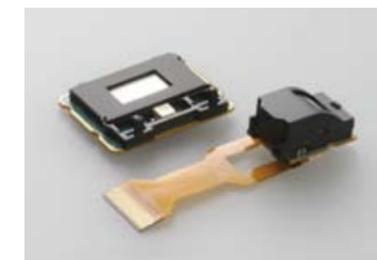
上記活動の結果、2008年から量産

がスタートし、お客様から高い品質評価をいただいています。今後もこの品質を維持・改善し、お客様に安心して使用していただきたいと考えています。

### ●お客様からの評価

シチズンファインテックミヨタの電子デバイス事業は、「より軽く、より小さく、より高性能に」をめざし、いち早くマーケットニーズを捉え、先進性と実用性を兼ね備えた機器・デバイスを開発・製造しています。なかでも、マイクロディスプレイ製造技術LCOS(Liquid crystal on silicon)は、製造技術が難しく、量産できるメーカーは限られています。

お客様と戦略商品のキーパーツであるLCOSパネルの開発契約を締結し、3年間の開発・試作、評価を行ってきました。この間、強いパートナーシップのもとお客様からの大きな期待と熱意に支えられ、最も厳しい仕様を満たし、2008年に納入を開始することができました。このことに対しお客様より高い評価をいただき「量産出荷達成の感謝状」を頂戴しました。今後もお客様の期待に応えるため、技術の追求に励みます。



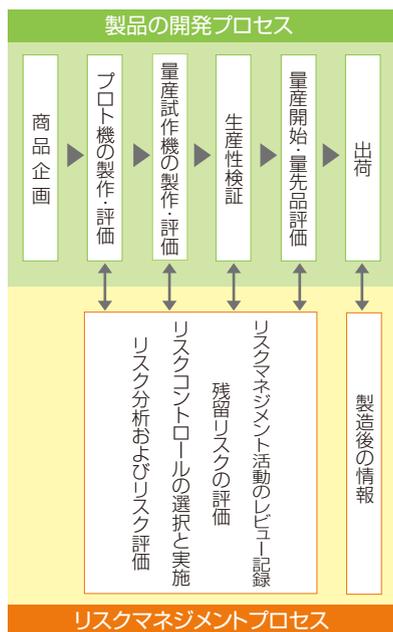
LCOSパネル

# お客様とシチズン

## ●お客様と共存共栄を実現する品質づくり

シチズン・システムズでは、電子体温計・電子血圧計の開発時にJIS T 14971「医療機器-リスクマネジメントの医療機器への適用」を実施しています。

電子体温計・電子血圧計は医療機関のみならず、家庭において最も日常的に使われる医療機器です。お客様に安心してお使いいただくために、正確に測定できるだけでなく、機器そのものが安全であることが欠かせません。JIS T 14971の規格は、100以上のチェック項目から①機器のすべてのハザードを抽出し、②各々のハザードについて、危害の重大性と頻度から危険レベルを評価し、③すべてのハザードについて安全性が確保されるまで、設計・製造・表示・取扱説明書などの改善を要求しています。実施手順を「リスクマネジメント規定」、「リスク分析手順書」として標準化し、開発ステップのすべての段階(企画・設計・プロトタイプ・量産試作・出荷認定)で開催されるデザインレビューで、実施内容を審査しています。



## ●電子マニュアルのさらなる工夫

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。

工作機械用取扱説明書の役割は、製品の「正しい取り扱い方」と「安全」に関する正確な情報を、タイムリーにお客様に提供することです。これらの情報を伝える手段の一つとして、1年ほど前から冊子の取扱説明書に加え、電子マニュアル(CD-R)の提供を始めました。



電子マニュアル

当初は特定の機種のみに対応していましたが、欧米をはじめ国内外のお客様からの強い要望に応えるため、販売しているすべての機種で電子マニュアルを現在整備中です。その際、お客様の使い勝手を考慮した簡易検索機能や、安全に関する記述の改訂も実施しています。また、環境面では「紙削減による資源削減」や「複写機稼働時間短縮による電力削減」、「CD化による保管スペース削減」などの効果が徐々に出ています。さらに次期テーマとして、WEB上での閲覧や機械本体への組み込みなど、新たな提供方法も検討しています。

今後も“お客様の使い勝手”と“製品安全”さらに“環境配慮”の視点からより高品質な取扱説明書を、よりタイムリーに提供していきます。

## ●ホスピタリティの向上

シチズンプラザは、グループのなかでも数少ない、お客様と直接接している企業です。多いときには1日に2,000人以上のお客様が来場されます。従業員一同ホスピタリティの向上に努めていますが、リニューアルオープンしたアイススケート部門では、安全第一をモットーに、運営体制の改善に取り組んでいます。主な取り組みとして①入退場システムを導入し、常に入退場者数を把握して安全滑走ができるよう管理②リンク内の照明を従来の2倍の明るさへ変更③リンク内の安全パトロールを常に行う④英語の注意事項を掲載した安全マニュアルの作成などです。とくに安全マニュアルはお子様にも読んでもらえるよう、イラストを中心に、当リンク内で実際に発生した事故例を考えて編集しています。スケート教室のお子様や一般滑走のお客様に配布して、安全の啓発を行っています。今後も、お客様がスケートを楽しんで満足していただけるよう日々努めていきます。



安全マニュアル  
「リンクの妖精たちへ」

