



お客様とシチズン

シチズングループでは、従業員一人ひとりがお客様満足の視点をもつことが何より重要であると考え、お客様満足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。

お客様満足のさらなる向上のために

■ お客様満足の基本的な考え方

シチズングループでは、「顧客満足」を経営の基本とし、常にお客様の視点に立った製品・サービスの品質実現をめざし、お客様の声に耳を傾け、製品やサービスの開発や改善に役立てています。

■ シチズン時計の取り組み

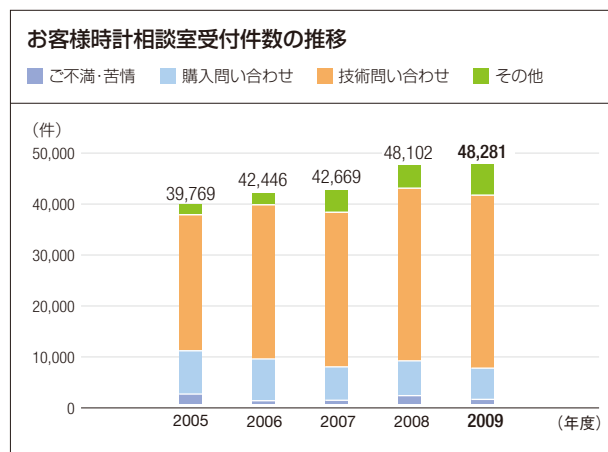
シチズン時計では、お客様満足のさらなる向上のために、品質・機能・デザインなどの商品力の向上に加え、アフターサービスを含めた総合的な品質の向上をめざし取り組んでいます。なかでもお客様との重要な接点であり、ご要望やご質問を直接承ることができる「お客様時計相談室」においては、お客様のさまざまなお問い合わせに対して、迅速かつ正確にお応えできる体制づくりを進めるとともに、お客様の声(VOC:Voice Of Customer)を活用できる仕組みの構築を検討しています。製品を正しく安全にお使いいただくために、見やすさ・読みやすさに留意した取扱説明書やマニュアルを作成するとともに、WEBサイトでは動画による操作ガイドを掲載しています。



お客様時計相談室での対応



動画による操作ガイド(ウェブサイト)



お客様の声を聞き、真意をつかんでスピーディに対応。 そして、次のアクションに活かすことが大切

シチズン時計のお客様時計相談室は、お客様のお問い合わせにお応えする窓口機能だけでなく、お客様の真意をキャッチし、その裏にある潜在ニーズを引き出して商品づくりやサービスの改善に活かす重要な役割を担っています。

たとえば、お客様のさまざまなご使用環境とご使用方法により、思わぬ故障や不具合が生じた場合には、その原因をしっ

- CSセンターの方針
 - 1.お客様が満足する「顧客対応」の実現と確保
 - 2.お客様が満足する修理サービスの提供
 - 3.お客様が満足する「商品品質」の実現と確保
- シチズンお客様時計相談室のミッション(使命)

私たちは、お客様の声を真剣にお聞きし、誠意を持って対応します。

 - 1.お客様の期待を超える、予想外の驚きを提供します。
 - 2.お客様にとって必要な情報は素早く提供します。
 - 3.お客様の時計の修理は、早く、正確に、適正価格で行います。
 - 4.品質問題が発生した場合は、お客様のご不快・ご不便を最小限にする事を最優先します。同時に内部への情報発信を速やかに行います。

CSセンターミッション

かりと把握し、関連部門にフィードバックすることで品質向上に役立てています。

また、商品開発においては、これらの情報をもとに機能、デザインの改良はもとより、新しい付加価値をつくり出すための橋渡しをしています。

従業員全員がお客様の声に耳を傾け、お客様視点をもって仕事を進めるためにお客様の声の情報共有化をいま以上に進め、お客様満足度向上に努めていきます。



シチズン時計 CSセンター
お客様時計相談室 室長
松尾 次郎

■ シチズン電子のお客様満足度調査

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。2010年2月に選定した20社を対象に調査を実施しました。前回調査と比べると全体評価が悪くなっていました。項目別で見ると「納期の正確さ」や「納期の早さ」の項目で、厳しいコメントをいただいております。これらは構造改革のための在庫削減や部材在庫削減の影響だと思われます。今後も「お客様満足度調査」を確実に実施し、お客様の声を社内にフィードバックし、各項目の対応力強化に活用していきたいと考えています。

VOICE

「顧客満足」から「顧客感動」へ

シチズンマシナリーでは、顧客満足経営を軸に「すべてはお客のため」を徹底しています。工作機械をつくり始めた当初から「顧客満足」をめざし、常にお客様の視点に立ち、その思いやニーズをカタチにしてきました。顧客満足に到達点は無く、製品やサービスが100点でもお客様は満足してくれません。今、追求しているのは「顧客感動」です。期待以上の発見や喜びを提供し、感動価値を高めていく努力を進めています。



シチズンマシナリー
国内営業部 部長
伊奈 秀雄

VOICE

第三者監査への対応

シチズンファインテックミヨタでは、ものづくりを進める上で、お客様の声を重視しています。クレームは結果であり、その前段階でのお客様とのコミュニケーションにより品質向上を図ることが肝要です。その一手段として第三者監査を重要視しています。第



シチズンファインテックミヨタ
システム管理室 マネージャー
小林 慎一

二者監査はお客様が自ら私たちの会社に足を運び、品質のプロの目で私たちの工程を見て、改善ポイントを指摘してくださるものです。このような貴重な機会を全社に共有化することを推進しています。

2009年度は書類審査を含め第三者監査が20回あり、改善指摘事項はあったものの、すべて合格しました。月一回の品質向上会議でその実施内容、改善指摘事項およびその対応内容を報告し、他部門がその内容を理解し、今後の自部門での対応の良き事例としてとらえることを進めて、つくり込み品質の向上をめざした活動に力を入れています。