



お客様とシチズン

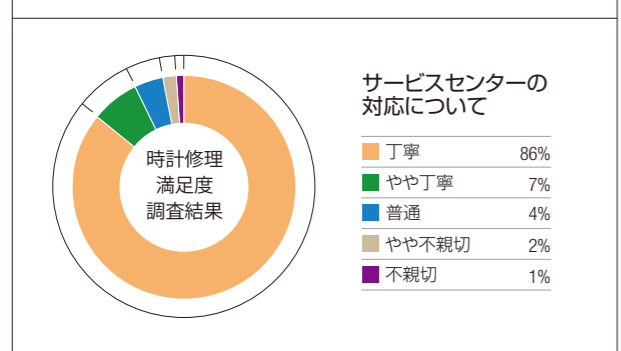
お客様満足のための基本的な考え方

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、製品開発やサービスの改善に役立てています。

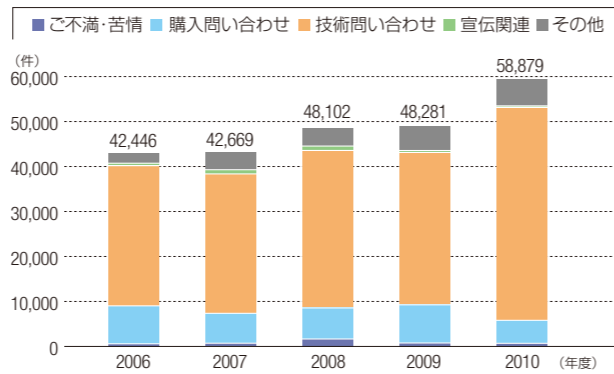
お客様時計相談室の取り組み

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。2010年度の新たな取り組みとして、①テキスト分析ツール「テキストマイニング」を導入。お客様時計相談室に集まるお客様の声を分析して関係部門への展開をさらに進めるための仕組みづくり、②サービスセンターの主要業務である時計修理のお客様満足度調査を実施しました。調査の結果、86%のお客様は当社の修理に満足いただいています。今後も満足度をさらに向上するための改善を図っていきます。

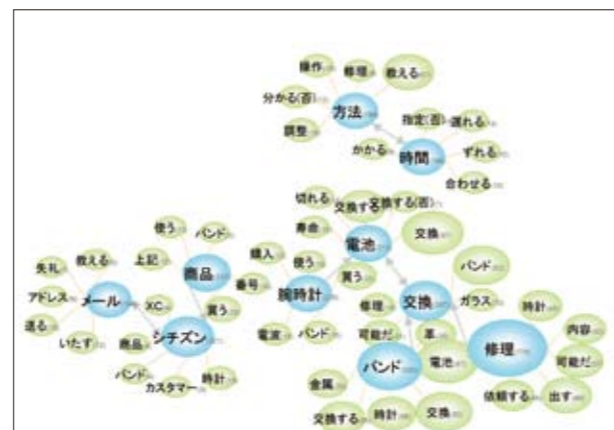
時計修理満足度調査結果



お客様時計相談室受付件数の推移



※2010年度から受付件数が大幅に増加しているのは、お客様時計相談室に加え、子会社のシチズンカスタマーサービスの受付件数をカウントしたためです。



テキストマイニング

マップは、シチズンお客様時計相談室にお問い合わせのあった声を集計しマップ化したものです。相対関係にある用語とその出現頻度を表しています。相談内容は「修理相談」「操作方法」「部品交換」「商品購入」に分かれています。操作方法、調整の声が多いということは、お客様にとって使いやすい時計が求められていることを表しています。

より詳しい情報はWEBサイトをご覧ください。
シチズンホールディングス CSR 社会とシチズン お客様とシチズン

Interview

お客様の声を活かしたものづくり

お客様の声、未来につながる技術を生む

シチズン時計の製品には、お客様から寄せられたさまざまな声が反映されています。「アテッサ」は、チタンを使用しているのが特徴。発売以来20余年が経ちますが、チタンを用いた一般工業製品として継続的に量産している数少ないメーカーです。当時から世界に先駆けて環境保全に取り組みはじめたシチズンでは、チタンの豊富な埋蔵量と、アレルギーを起こしにくい性質に着目しました。「金属アレルギーの起こらない時計を」「時計は美しく」といったお客様のニーズに応えるため、加工の難しいチタンを用いてシャープなラインと美しい鏡面仕上げを実現する技術を生み出しました。

また、りゅうずを回すだけで時差修正が可能となる電波時計ダイレクトフライトや光を電気エネルギーに変換し、定期的な電池交換の必要がないエコドライブも、「簡単に時差修正したい」「時刻合わせがわずらわしい」「電池交換が面倒」といったお客様のニーズに応えるた

シチズン時計

めに開発されました。時計は、デザイン的美しさと機能性のバランスをとるのが難しい製品ですが、シチズンでは表面処理から構造開発に至るまで、いわば、見えるところも見えないところもすべてにお客様のご要望に応えるべく努力しています。大切なのは、お客様のニーズに応えることで、揺るぎない信頼を構築するとともに、より一層喜ばれる製品のご提供につなげることです。今後も、蓄積してきたノウハウを活かし、お客様への真摯な姿勢を忘れることなく、技術革新に取り組んでいきます。



技術開発本部
商品開発課リーダー
山川 人大

細かい配慮でお客様にご満足いただく製品を

シチズン・システムズは「TR-10」という新しい活動量計を2010年秋に発売しました。2005年ごろから登場した加速度センサーを用いる歩数計は歩くことで生じる波形信号から歩数を計測します。しかし、波形信号が激しく振れるジョギングでは正確に計測することができず、お客様から「ジョギングでも正確に測りたい」という声が多く寄せられていました。そこで波形信号の処理技術をさらに高め、「TR-10」ではジョギングでの利用も可能にしました。

シチズン・システムズ

また、早朝や仕事帰りにご使用されるお客様から「暗くても見える表示画面を」というご要望があり、バックライトを搭載しました。さらに、従来の歩数計は汗や雨が染み入り内部基板が腐食するという課題があり、「TR-10」では防滴から防水に機能を進化させ、より水や汗に強い構造を実現しました。



「TR-10」の防水試験

こうした改善が、他社との差別化、製品の付加価値向上につながっています。このように、製品開発にはお客様のお声が不可欠です。シチズン・システムズではお客様相談室や品質保証部門など各部門が連携して意見交換や検討を重ねることで、より良い製品を開発しています。今後も、細かなところまで配慮したものづくりを継続し、さらなるお客様満足度の向上に努めていきたいと思ひます。



写真左から
民生機器事業部 企画室 室長 木内 靖弘
技術部 部長 林 康弘
品質保証室 室長 西澤 裕一



TR-10-GR