

従業員、地域社会に 愛される企業をめざして

それぞれの国や地域の法令を遵守し、その地域社会の発展に貢献することが企業に期待されています。シチズングループでは、事業を展開する国や地域の事情に応じた適切な労働環境の整備や人材育成に努めるとともに、経営の現地化を推進し、コミュニティの発展に貢献することをめざしています。

活気ある職場づくりへの挑戦

中国で腕時計の組み立てやケースなどの生産を行っている西鉄城冠利鐘表(中国)有限公司(GRT)では、「互恵互動 携手共存」という企業理念のもと、高付加価値製造への転換と活気ある職場づくりを2本柱に、全社一丸となった風土改革を推進しています。とくに活気ある職場づくりにおいては、会社の基盤は従業員であるとの認識のもと、従業員とのコミュニケーション強化のほか、従業員のやる気を促す人事制度の導入や人材育成、環境改善、福利厚生の実施などに積極的に取り組んでいます。こうした取り組みを迅速かつ効果的に行うことができている背景には、会社と工会*とのコミュニケーションが円滑であるこ

とが挙げられます。GRTでは約2,000名の従業員が働いていますが、会社が従業員一人ひとりと頻繁なコミュニケーションを密に図ることは難しい面があります。しかし、工会が会社と各従業員を結ぶ懸け橋となり、従業員の声を吸い上げ、会社と頻繁に協議を行っていることが、これまでの成果につながっています。

活気ある職場をつくることは、従業員の仕事への意欲、さらには高付加価値製造への転換にもつながると確信し、従業員とともに積極的に風土改革に取り組んでいきます。

*工会：上級職も含む従業員の代表で構成された、労働組合に似た組織。



従業員や地域社会の安全性の向上をめざして

従業員が働きやすい職場、従業員が定着する会社になるためには、会社周辺地域の治安もとても重要な要素になります。GRTでは、地元公安(警察)との協働にて、会社に隣接した派出所を設置しました。これにより、周辺地域の治安と会社、従業員の安全に大きく貢献しました。また、近隣の郵便局ATMにおいて、現金を奪われるなど被害が頻発したことから、地元郵便局本局と交渉し、派出所の存在が決め手となり、ATMを設置していただきました。このATMでは、設置以降一度も事件が発生しておりません。

現在は、会社の前に地元政府との協働にて、子供と老人のための小さな公園の建設を検討しています。今後も、

従業員や地域社会の安全性向上や周辺地域の方々に貢献できる活動を積極的に実施し、社会から信頼され期待される会社をめざしていきます。



GRTに隣接した派出所(右)と郵便局ATM(左)

会社が従業員にとって “大きな家のような存在”になることを願って

GRTが掲げる企業理念「互恵互動 携手共存」には、読んで字の如く、「会社と従業員」、「会社とお取引先」、「職場間」、「従業員間」などすべての関係において、お互いがお互いのためになることを考え、ともに協調するという想いが込められています。この理念を会社と全従業員が共有できれば、必ず従業員にとっても、会社にとっても良い会社となります。また、そういった一面から、今年は障がい者の方の雇用にも力を入れており、30人の採用を目標としています。

会社の基盤は従業員であり、従業員の成長なくして、会社の成長もありません。そのためにも、従業員にとって働きやすい職場環境を整備し、やりがいや夢をもって能力を存分に発揮できる環境を整えることが、私の使命であると考えています。

GRTの従業員の多くは、遠い故郷から離れて働いています。私は、会社を、従業員にとって拠り所となる“大きな家のような存在”にできればと思っています。そのためにも、まだ時間を要すると思いますが、一歩ずつこの夢・理想に近づく努力をしていきたいと思っています。



西鉄城冠利鐘表(中国)有限公司
董事長

長田 貴夫

従業員、地域社会に
愛される企業をめざして

中国の文化や慣習、 ニーズに応じたサービスの展開

中国における時計の販売を担う西鉄城(中国)鐘表有限公司(CCW)では、販売の拡大やお客様の製品・サービスに対する期待・要求の高まりを受けて、2007年に顧客満足度向上を担うCS部門を設置し、顧客満足度の向上とブランド価値向上に向けた独自のサービスを、中国の文化や慣習、ニーズに応じた形で展開しています。

2007年には、お客様の声を聞き、問題を正しく解決できる体制を構築するために、業界初となるコールセンターを設置しました。これにより、専門スタッフが共通のルールで統一した回答を行うことができるようになったことに加え、お客様からよせられる貴重な意見などを製品やサービスの改善に確実に活かせるようになりました。また、中国市場では、模倣品が横行することによる消費者の不安が問題となっています。CCWでは、消費者保護やブランド価値向上を目的に、2009年からバーコードによる商品の単品管理を導入しています。これからも、一人でも多くの方にシチズンのファンになってもらうために、顧客満足度向上に努めていきます。

人材育成と女性の積極登用

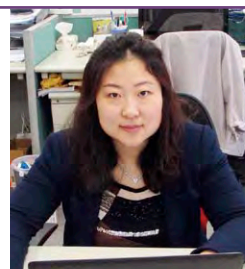
CCWでは、企業の持続的成長のためには人材育成が必須事項であると考え、従業員の主体性とモチベーション、創造性の向上といった意識改革に主眼をおいた人材育成プログラムを展開しています。

なかでも、女性の積極活用が人事方針の特徴です。全従業員165名中99名が女性で、平均年齢は31歳と結婚・出産を迎える従業員も多く、制度や仕組みの構築に取り組んできました。現在約6割の女性が仕事と子育てを両立しており、チームリーダー以上の職位22名中女性が半数を占めている点からも、労働環境が整ったといえます。

また、販売拡大によって修理需要増加が見込まれる中国



中国で40店舗目の成都の旗艦店



西鉄城(中国)鐘表有限公司
カスタマーセンター
マネージャー

李婷

お客様から愛されるブランドをめざして

現在、中国の時計業界においてシチズンのサービス体制は、顧客第一主義で信用できる、と好評価をいただいています。とりわけ、業界最長の3年保証制度や顧客窓口の設置、バーコード単品管理は、他ブランドの追随を許さず、サービスの明確な差別化を実現しています。今後も顧客第一主義のポリシーを貫き、サービスのさらなる向上に努め、お客様から愛されるブランドづくりに全力で取り組みたいと思います。

では、時計技能士の育成が急務となっています。社内に時計学校を設立し、技能士育成にも注力しています。

