

ISO26000に沿った活動報告

消費者課題

シチズングループは、お客さまの課題を解決し、より豊かな生活をお手伝いする製品を提供しています。シチズングループで製造される製品は、安全、品質、環境に十分配慮されており、また、製品を販売して終わりではなく、万全のサポートとアフターフォローによって、お客さまとの長期にわたる関係づくりにも取り組んでいます。

時計事業におけるお客さま対応への評価「年間1,000人のお客さまからありがとう!」

企業理念の実現には、お客さまからのお問い合わせやご要望などに対し、迅速な対応・改善に努め、長期的な関係性を構築することが重要となります。

お客様時計相談室では、ご購入前の商品性能や材質の相談、購入後の操作方法などさまざまなご質問、ご要望に対応しています。ご不満やお悩みが解決した後には「ありがとう」の一言は、従業員の喜びやモチベーションの向上につながっています。

お客様時計相談室発足から14年目を迎えた2014年度には、メール対応評価にて頂いた満点の件数とお客さまから

いただいたお礼の手紙の合計が年間1,000件を超えました。

今後も、お客さまにご満足いただけるような対応を



シチズン時計 お客様時計相談室

目指し、技術や知識の習得など、オペレーターの定期的な教育を行い、お客さま満足を高めていきます。

工作機械事業におけるお客さまの工場運営のトータルサポート

工作機械の製造・販売事業を展開するシチズンマシナリーでは、積み重ねた機械保守や加工技術などの技能、ノウハウを活用し、お客さまの工場運営における稼働率や生産性の向上、また、人材育成などを支援し、高付加価値ビジネスの創造に注力していただくためのソリューションビジネスを提供しています。

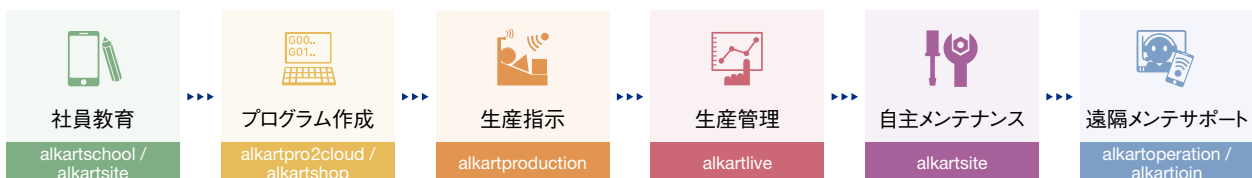
alkappliesolution(アルカプリソリューション)と名付けられたこのサービスは、ICT*を活用し、遠隔地にいるお客さ

まに復旧支援や生産性を高めるアドバイス、人材育成用e-ラーニングの提供などを行っています。さらに、個々のお客さまの課題に応えられるようカスタマイズしていくことで、世界最先端の生産革新ソリューションの提供が可能になります。2013年12月のサービス提供開始以後、現在まで国内稼働顧客の15%のお客さまに加入していただいています。

今後もお客さまとの持続的なパートナーシップを強化し、世界のものづくりに貢献していきます。

* ICT : Information Communication Technology

お客さまの工場運営を支援するalkappliesolutionの主な機能



公正な事業慣行

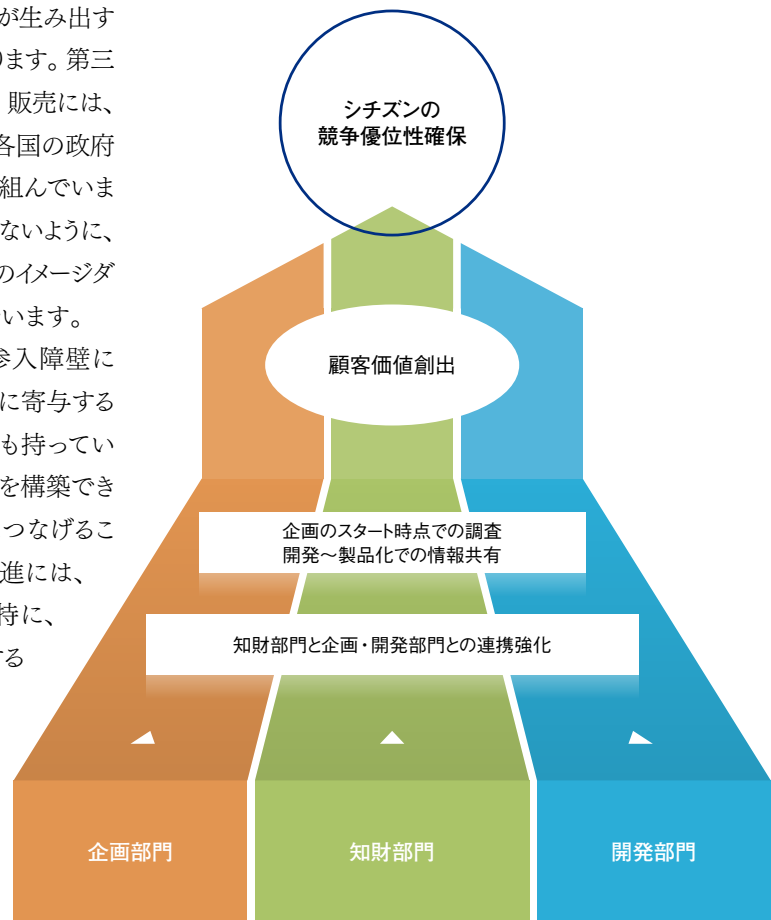
シチズングループは、持続可能な事業活動を推進するべく、商取引においては、公正、透明、自由な競争を行い、政治、行政とも健全な関係を保っています。知的財産活動については、第三者の知的財産権を尊重し、重要な顧客価値を創造する知的財産の保護と活用に努め、シチズンブランドを保護するとともに競争優位性を獲得する知的財産戦略を推進しています。

競争力を高める知的財産戦略

グローバルに事業を展開する上で、シチズンが生み出す知的財産の保護は非常に重要な取り組みとなります。第三者によるシチズン製品を装った模倣品の製造・販売には、毅然とした態度で対抗措置を講じるとともに、各国の政府機関との連携を強化し、模倣品の撲滅に取り組んでいます。一方、他者の知的財産権を侵害してしまわないように、製品開発の段階で特許権の調査を行い、自社のイメージダウンなどのリスクの低減・排除にも取り組んでいます。

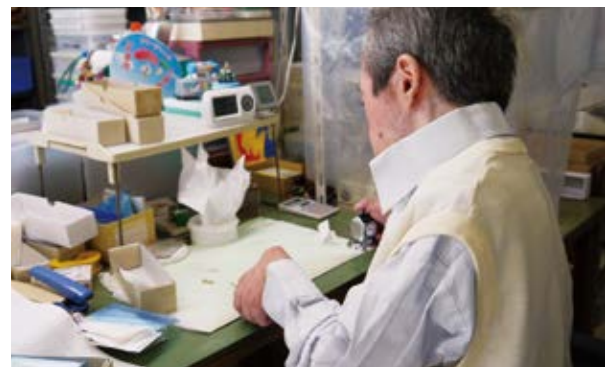
さらに知的財産活動は、他者にとっては参入障壁になり、かつシチズンの事業の競争優位性確保に寄与する知的財産権を取得するという「攻め」の側面も持っています。つまり、他者に先駆けてシチズンの強みを構築できるチャンスを広げることで、事業の成長戦略につなげることができるのです。また、知的財産活動の推進には、事業との密接なかかわりが欠かせません。特に、企画・開発の初期段階から関連部門と連携することで、他者との競争の中で、自社の企画の優位性を客観的に検証し、強みを明確にして進むことができるようになります。

それがシチズングループの知的財産戦略であり、企業価値向上の具体的な戦略の一つとなっています。



障がい者福祉センターとの事業連携

シチズン時計では、40年以上の長きにわたり社会福祉法人村山苑へ腕時計部品やアフターサービス部品の計数、包装などの業務委託を行っています。不良率が低く、委託先として高い信頼関係にあり、2010年にはクレームゼロを達成。また、2013年2月には社会福祉法人全国社会福祉協議会より「協力企業表彰」として感謝状を授与されました。これからもサプライチェーンにおける社会的責任を果たしていきます。



社会福祉法人村山苑における計数業務