

消費者課題

シチズングループは、お客様の課題を解決し、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、お客様との長期にわたる関係づくりにも取り組んでいます。

▶ お客様にロイヤルカスタマーになっていただくための活動

シチズン時計では、顧客経験価値[※]向上を目指した取り組みを推進しています。

シチズンカスタマーサービスでは、お客様の大切な時計の修理やメンテナンスに迅速かつ丁寧に対応することで、お客様にお応えしています。

また、世界のどこでも、安心して同一水準のサービスが受けられるようサービス体制の充実にも取り組んでいます。

ロイヤルカスタマーになっていただけるよう、今後もお客様との関係構築に取り組んでいきます。

※ 顧客経験価値：製品の機能や性能といった物理的な価値だけでなく、製品購入やサービス利用などの接点において、お客様に感動や良い印象を受けていただく価値のこと



シチズンカスタマーサービス

▶ 車載用途で安心・安全に貢献 (LCOS[※]モジュール)

シチズンファインデバイスの強誘電性液晶パネルは、従来品に比べ応答性が高いという特徴があります。高解像度・高精細・高輝度表示が可能で、回路は全て液晶セルの中に作り込めるため小型軽量になります。

車のヘッドアップディスプレイへの応用では、フロントウィンドウに時速・ウィンカーなどの重要情報を映し出します。視線を変える必要がないため、セーフティドライブにつながり、より安全・安心な社会づくりに貢献します。

※ LCOS: Liquid Crystal on Silicon



開発段階のディスカッション

▶ お客様の“真の声”を聞き、課題を解決

健康機器商品を扱うシチズン・システムズでは、お客様相談室に寄せられる声の7割がご年配の方からのお電話です。その対応には、より一層の思いやりやおもてなしの心で接することが大切で、そうしていただいた“真の声”の蓄積は、お客様の課題を解決する新製品開発の源泉として活用されています。

2015年10月に発売した体温計『CTE707』は、こうした“真の声”に応えるために開発されました。これからも期待を上回る“感動”を提供できるよう、お客様満足度の向上に取り組んでいきます。



お客様相談室

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。

■ 事業の競争優位を確保する知的財産活動

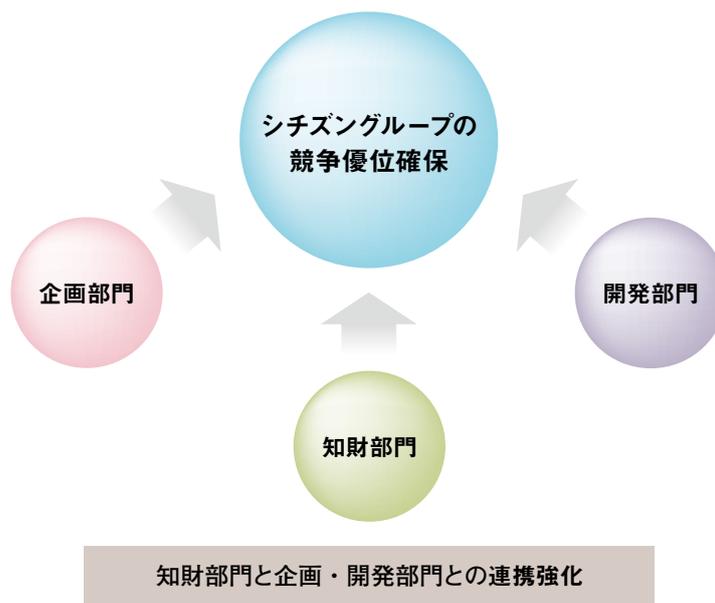
シチズングループでは、他社の知的財産権を尊重し、侵害しないように努めています。また、自社のコア技術及びその周辺技術等の知的財産権を取得して競合他社に対する参入障壁を構築するとともに、第三者による知的財産権の侵害に対しては、毅然とした態度で対抗措置を講じています。

知的財産活動で最も重要なのが、企画・開発・知財

部門が三位一体となり知的財産活動に取り組むことです。企画の段階で既に他社の知的財産権の障壁があれば、それを早い段階で知的財産部が発信し別の方向性へ舵を切ることができます。すなわち、舵を切った方向で自社に有利な知的財産権確保の可能性を高めます。

そのためにも、知的財産の情報提供の質をさらに高める仕組みの構築に、スピード感をもって取り組んでいきます。

企画・開発・知財部門の三位一体の知的財産活動



■ 適正なお取引をするために

シチズングループの事業は、バリューチェーンのあらゆる段階で多くのビジネスパートナーに支えられており、全てのビジネスパートナーとの協働なくして事業のサステナビリティを実現することはできません。

発注者と受注者の双方がWin-Winの関係を構築していくことを目的として、グループ用の「適正取引ガイドライン」を作成しました。具体的な望ましい取引方法を紹介しているので、この事例を参考により良い交渉ができるようになります。

下請事業者との望ましい取引方法という観点から、取引方法を見直してみることも大切です。従来から行っている取引であっても、望ましい取引方法とは言えない場合があります。

法令や社会規範に沿った公正な取引を徹底するため、このガイドラインを用いて「下請法講習会」を行い、従業員へ周知徹底を図っています。