

●お客様データの保護 ●お客様満足度の向上



## お客様に役立つことを第一に考えます

お客様に役立つことを第一に考え、品質・安全性の向上に努めることで、期待の先を行く製品・サービスを生み出していきます。

また、お客様の個人情報を正当な方法により収集し、利用目的を明確にした上で厳重に取り扱います。

### お客様相談窓口の取り組み

市販製品に関するお客様からのお問い合わせに対して、お客様相談窓口では「一人一人のお客様に寄り添う対応」を心がけています。

- つながりやすく、質の高い対応をめざしています。
- 着信直後にお問い合わせ内容に合う番号を選択していただくことで、相談内容に適したオペレーターへおつなぎしています。
- お問い合わせの内容を分析することで、日々、改善に取り組んでいます。
- お客様の声を社内へフィードバックする活動も行っています。

WEB ECLIPSE お客様サポート

### 修理対応

国内では、全国93拠点の認定サービスショップ（以下SS）が製品の修理にあたり、全国7か所のフィールドサポートセンター（以下FSC）が故障診断など技術面でSSをサポートしています。海外では現地法人10拠点、FSC14拠点、SS90拠点の体制を構築し、地域に密着したサービスを提供しています。

- 「早く・安く・確実な修理」をめざしています。最小部品単位での修理を行うことで、安価な修理価格を実現しています。
- SSおよび集中修理拠点のスタッフを対象に、サービス技術力に関する認定試験を毎年実施することで、サービスレベルの維持・向上に努めています。



集中修理拠点に「高機能リワークシステム」を導入し、電子回路基板の安価な修理、廃棄量の削減を実現。

Voice  
従業員の声



奥井 亜紀子  
第二サービス部  
福岡FSC

九州・沖縄地方のフィールドサポート活動を担う福岡FSCでは、常にお客様目線で取り組むことを心がけています。お客様の生の声を社内に展開することは、お客様

ニーズに合ったより良い製品づくりにつながり、やりがいを感じます。今後もお客様のことを第一に考え、フィールドサポート活動に取り組んでいきたいと思ひます。



## お客様データの保護

当社グループは、お客様の氏名、住所、メールアドレスなど特定の個人を識別できる個人情報を適切に取り扱うことは、企業としての社会的責務であるという認識のもと、「個人情報保護方針」に基づいて規定を整備し、個人情報保護の取り組みを実施しています。

さらに、カーナビゲーション本体内にはお客様の個人情報が含まれることから、SSにも管理責任者の設置など、個人情報保護の取り組みを義務づけています。

WEB 個人情報保護方針

## 品質・製品安全の追求

お客様に信頼され、ご満足いただける商品をお届けするため、国際品質マネジメント規格に基づく品質保証体制をグローバルに展開し、国内外の各拠点で品質向上のためのサイクルを回しています。このような取り組みの中で、「富士通テングループ製品安全憲章」に基づき、製品企画から量産にいたる各段階で、品質および製品安全面の確保を行っています。

●設計、生産、品質保証の役割・連携責任を決め、自工程完結により品質を担保する体制を構築しています。

### 2016年度の取り組み

- より高いレベルのお客様満足の達成をめざして、品質マネジメントシステムを新規格の「IATF 16949」に準じたシステムへ改定しました。
- 品質に対する全従業員の意識の向上を狙いとして、特別展示会を合計4回開催。重要な品質問題、お客様からの苦言・苦情、他社比較、評価結果をパネル、ビデオで展示しました。
- 「QCサークル活動で自ら考え・行動しよう」をスローガンに、4,660人の従業員がQCサークル活動（小集団改善活動）を行いました。



品質事例展示会（2016年11月）



Voice  
従業員の声

萩山 寛樹  
品質保証本部  
顧客品質部  
解析調査チーム

(写真左から)  
品質保証本部 顧客品質部  
解析調査チーム  
梅宮 拓人、萩山 寛樹

QCサークル（小集団改善）活動は、「人材育成・職場活性化・会社貢献」の基本理念のもと、職場の問題・課題について品質管理手法を使い、メンバーと協力して解決していく活動です。

この活動を通して、改めて品質管理の大切さと、皆で協力して取り組む意義を

実感しました。「自ら考え・行動する」を意識し、メンバーをまとめながら進めることで、自身の成長にもなったと考えています。

また、社外での発表も初めて経験し、自分達のレベルを知ることができました。この経験を今後の業務にも活かしていきます。