

●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。
- お客様の声を分析し、改善に取り組むとともに、社内へフィードバックしています。

WEB ECLIPSE お客様サポート

修理対応

国内では、全国92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。

- 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。
- 「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。

2017年度の取り組み

- より高度な修理技術が必要とされるBGA-ICについても修理対応製品を拡大。新たに加わった修理対象基板の修理手順などを記載したマニュアルを国内外の修理拠点に提供し、いっそう安価な修理、廃棄部品量のさらなる削減につなげました。



Voice 従業員の声

第二サービス部 FS東日本統括室は、「迅速かつ丁寧に」をモットーに、お客様目線での対応を心がけるとともに、販売店やサービス店には、技術的なアドバイスの提供や故障診断を通じ、信頼関係の強化に努めています。一方、FSセンターは、販売店やサービス店で得られた貴重なお客様の声を社内へ展開することで、より良い製品づくりに貢献しています。

今後も、お客様に当社の製品を選んでいただけるよう、チーム一丸となって取り組んでいきます。

第二サービス部 FS東日本統括室 **中本 大樹**

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、「デンソー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。

TOPICS

2017年10月6日、本社およびデンソーテングループマニュファクチャリングの中津川工場を対象として、自動車産業の新しい国際的な品質マネジメントシステム規格である、IATF16949の認証を取得しました。これにより、同規格の認証取得範囲は国内2社3拠点、海外11社になりました。
(2018年9月現在)

この新規格においては、自動車に組み込まれたソフトウェア製品への対応、製品安全に対する要求事項の明確化、リコール・不正に対する企業の社会的責任、リスク思考などが強化されています。



Voice 従業員の声

QCサークル活動は、「人材育成・職場活性化・会社貢献」の本理念のもと、品質管理手法を使い、メンバーと協力して職場の問題・課題を解決していく活動です。

私たちは、「効果にコミットする!サークル」として粘り強く活動を進めたことで成果を上げることができ、2018年2月に「QCサークル近畿支部・チャンピオン大会」に参加。「優秀賞」をいただき、大変良い経験になりました。今後もこの経験を活かして、活発に取り組みたいと思います。

生産本部 生産調査室 村上 久寿、ミア 智恵