

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。
- お客様の声の傾聴に努め、それらを分析し、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87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3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、FSC13拠点、SS13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、最小部品単位での修理を行っています。
- 国内・北米・欧州の修理拠点にBGA-ICへの対応が可能な「高機能リワークシステム」の導入を進め、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各拠点に提供しています。

Voice 従業員の声



第一サービス室 サービス総括課は、お客様からのお問い合わせへの対応や、製品故障時の修理対応がグローバルで円滑に運用できるよう、体制企画や運用支援を行っています。

また、当課では修理に必要な修理マニュアルを作成しており、最小部品単位での修理を確立することで安価な修理対応や、廃棄部材の削減にも貢献しています。

今後も、お客様の満足度を向上していけるよう、チーム一丸となって取り組んでいきます。

サービス部 第一サービス室 サービス総括課 岡村 太斗

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。国際品質マネジメントシステムについては、ISO9001に加え、自動車産業の規格であるIATF16949の認証を取得し、運用しています。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。

品質意識の向上・人財育成

全従業員の品質意識、仕事の質の向上を狙い、品質展示会・講演会などを実施するとともに、各職場ではQCサークル活動（小集団活動）を行っています。

2018年度の取り組み

●2018年11月に開催した品質展示会では、パネル展示により、お客様の苦言・苦情、評価結果、重要品質問題の再発防止への取り組みなどを従業員間で共有しました。

Voice 従業員の声



「人財育成・職場活性化・会社貢献」の基本理念のもと、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QCサークル活動に、継続して取り組んでいます。

2018年度の活動では、普段交流が少なかった若手とベテランをペアにして進めることで、若手の新たな発想と、ベテランの知恵で良いアイデアが生まれました。その結果、目標の達成につながっただけでなく、職場の団結力も向上させることができました。

今後もQCサークル活動に積極的に取り組み、さらなる改善に努めていきます。

小山製作所 CI事業本部 製造部 製造室 第三製造課 篠藤 健志 (写真右)、井上 勇志