

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。

12

つくる責任
つかう責任

ECLIPSE お客様サポート

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」をモットーに、つながりやすく質の高いコールセンターをめざしています。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。

近年、お客様から寄せられるご相談で最も多いのは、カーナビゲーションシステムの「地図更新」に関する内容で、全体の約3割を占めています。現在主流のSDメモリーナビゲーションでは、お客様ご自身でスマートフォンやパソコンを操作して地図データを更新することが可能なため、この操作に関してご自身での解決が難しくサポートを必要とされるお客様が多くなっています。

このようなお客様の期待に応えるため、着信直後にお問い合わせ内容に合う番号を選択いただくことで、相談内容に適したオペレーターへおつなぎしています。

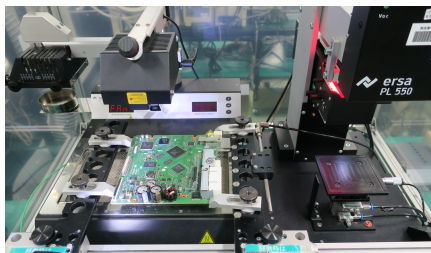
さらに、お客様相談窓口では、お困りごとや製品・サービスへのご要望、お褒めの言葉や広告への反響なども含めて、お客様の声をしっかりと傾聴し、社内へフィードバックする活動も行っています。その一環として、企画部門と合同で定期的に会議を開催し、お客様の要望を商品・サービスに反映できないかを検討しています。

活動の一例として、過去よりカーナビゲーションのソフトウェアアップデートを実施いただくには、ユーザー登録（機種ごとの個人情報登録）が必須でしたが、ECLIPSEのWebサイトから該当ページまでの動線が深いことや登録に手間がかかる等、お客様からの「利用づらい」という声を受け、各種検証・対策を行った上でユーザー登録なく実施いただけるように改善しました。

修理対応

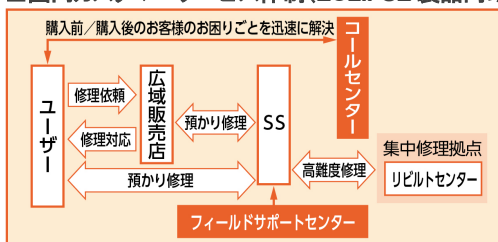
「早く・安く・確実な修理」をモットーに、国内では、全国87拠点の認定サービスショップ（以下SS）が製品の修理にあたり、全国3か所のフィールドサポートセンター（以下FSC）が故障診断など技術面で全国のSSをサポートしています。海外では現地法人10拠点、FSC13拠点、SS13拠点の体制を構築しており、地域に密着したサービスを提供しています。

さらに、SSおよび集中修理拠点のサービス技術力に関する認定試験を毎年実施するなど、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

■国内カスタマーサービス体制(ECLIPSE製品向け)



* BGA-IC:

BGAとはBall Grid Arrayの略で、ICチップのパッケージ方法のひとつ。実装面積が小さいことから多数のピン（電極）を設けることができ密度の高い実装が可能である。その反面、このパッケージでは、はんだ付けの状態を確認したり、部品を付け直したりすることは困難とされ、修理には高度な技術が必要とされる

また、最小部品単位での修理を行うことで、お客様に対しては、より安価な修理を実現するとともに、修理の際に発生する廃棄部品量を削減する取り組みを進めています。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。

これからも、お客様満足度向上をめざし、国内外の拠点と連携しながら、地域に根づいたカスタマーサービスを展開していきます。

Voice



■従業員の声

第一サービス室 サービス総括課は、お客様からのお問合せへの対応や、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。

- 個人情報を取り扱う部門単位で管理者を置き、適切に管理しています。
- 個人情報への不正なアクセス、個人情報の紛失・改ざん・漏えいなどを防止するために、組織的、技術的な防御対策を実施しています。
- 個人情報を取得する際にはその利用目的を明示し、必要な範囲で適法かつ公正な手段により取得しています。
- お客様の個人情報を業務委託先に提供する場合は、お客様の同意を得た上で、委託先に、契約等により適切な管理を義務づけています。
- 個人情報に関する問い合わせ窓口を公表し、窓口を通じてご本人様への個人情報の開示・訂正・利用停止などの対応を実施します。

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。

製造・品質管理

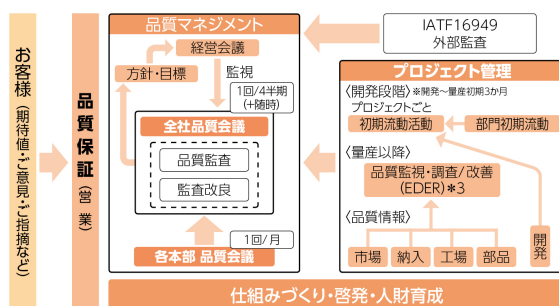
品質・製品安全の追求

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、デンソーテンは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、1996年にISO9001認証を取得。近年では、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などが強化された、自動車産業の規格であるIATF16949*1 *2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。

各機能においては、品質の造り込みを目的に、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。この体制をもとに、各本部と品質保証本部が連携して、毎月の品質会議などで議論をしながら品質向上に向け取り組んでいます。

品質マネジメントシステム



日常の活動として、量産初期までの製品を対象とする「初期流動活動」を行い、量産初期以降では各品質情報をもとに監視し、問題があれば早期解決を図ります。また、月に一度の「品質会議」では本部長を交え、開発品質の造り込みや問題解決のスピードアップを図る議論をしています。さらに、四半期ごとには社長、品質担当役員、各担当役員を交えて「全社品質会議」を行い、品質状況のレビュー、品質マネジメントを含めた振り返り、是正を実施しています。

* 1 IATF16949:

IATF(国際自動車産業特別委員会)が作成した自動車産業の国際的な品質マネジメントシステム規格

* 2 2019年9月現在、当社グループにおける認証取得の対象範囲は、デンソーテン(本社、中津川製作所・小山製作所)、TNPH、TNSP、TNRT、TNSG、TNTH、TNWX、TNNT、TNMX、TNAM、TNMI、FTESA、TNIA、TNAI (海外拠点の正式名称はP.61に記載)

品質意識の向上・人材育成

全従業員の品質意識、仕事の質の向上を狙い、品質展示会・講演会を実施しました。

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共有するとともに、社外講師を招いて自工程完結の講演会も開催し、従業員の行動を促すことができました。

また、最近の他社の不祥事(コンプライアンス違反)を受けて、それが他人事ではないことの意識付けを狙いとした展示を実施しました。併せて、仕事の質の向上、職場力の向上を目的として、QCサークル活動(小集団活動)を行っています。2018年度のスローガン「お客様第一・品質至上」に貢献し、活動の質を上げよう」のもとで従業員が一丸となって取り組み、成果を上げました。

2018年度の活動のまとめとして2019年4月に開催した「第73回全社優秀事例発表会」には、約300名が参加。国内5事例、海外1事例の発表を通じて、優秀事例の共有と相互啓発を進めました。

さらに、この発表会で最優秀賞を受賞した小山製作所 製造部は、社外のQCサークル大会にも参加し、発表しました。(⇒Voice)

今後も日常的な活動を通じて、従業員の品質に対する意識の維持・向上を図っていきます。

* 3 EDER(Early Detection, Early Resolution): 品質問題をいち早く発見し、迅速に問題を解決し、改善・改良品を素早くお客様にお届けする活動



品質に対する意識の向上をめざし、2018年11月に品質事例展示会を開催



「第73回全社優秀事例発表会」における発表会場の様子

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