

達成像1で
実現したい姿

アンリツの姿	アンリツは、オリジナル&ハイレベルな技術によって、皆さまの安全と安心を守るために貢献している。
社員の姿	社員一人ひとりが、お客さまの声を聞き、市場の期待を上回る品質の商品・サービスと迅速なサポートを提供している。
社会からの評価	そして、アンリツの技術に対する一定の評価をいただき続け、アンリツブランドの信頼を築いている。

お客さまへのサービス

基本的な考え方、方針

“envision : ensure”、アンリツは、時代の変化に適応した革新的な商品やサポートを継続的に提供することで、世界中のお客さまから不可欠な存在になる。

この“envision : ensure”の実現に向けて、「あらゆる国・地域で、お客さまから信頼され、選ばれ続けるブランドになる」ことを、2020年にCS*の目指す姿として掲げました。お客さまとのコミュニケーションを通じて、お客さまの事業課題とアンリツが提供すべき価値の形を共有し、アンリツらしい商品やサポートによりお客さまの事業に貢献し続けることで、お客さまに信頼され、グローバルで選ばれ続けるブランドになりたいと考えています。

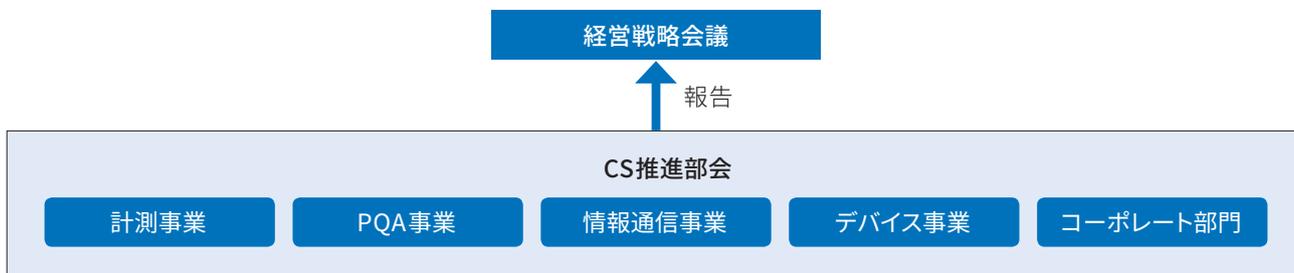
* CS(Customer Satisfaction) : 顧客満足

CS推進体制

CSの中期経営計画では、お客さまとアンリツとの接点強化に取り組みます。営業・マーケティング部門、保守サービス部門やウェブに代表されるお客さまとの接点を強化することで、変化の激しい事業環境において、お客さまの事業課題とアンリツに求められる商品やサポートは何かを、一層的確にとらえ、アンリツの強みである技術力と誠実さを生かして、お客さまに信頼される基盤を作ります。

各事業体の代表メンバーで構成するCS推進部会を中心に、施策の検討、実行の推進、進捗の評価を行います。

CS推進体制



グローバル活動

計測事業では、海外19カ国の販売拠点を通じて、世界中のお客さまにソリューションを提供しています。また、12カ国14カ所に保守サービス拠点を配し、世界中のお客さまに安心してアンリツの商品を使い続けていただけるよう各種サービスを提供しています。

PQA*事業では、海外4カ国4法人の拠点を展開し、代理店を含め54カ国に保守サービス拠点を展開しています。世界中のお客さまに安心の保守サービスを提供しています。

2015年度は、アンリツのウェブサイトのリニューアルしました。国内および海外のグループ会社ごととなっていたウェブサイトを統一し、お客さまは、「どのウェブサイトに掲載されているのか、アンリツのどの部門に問い合わせればよいのか」を気にせず、アンリツにコンタクトできるようになりました。2016年度は、お客さまの利便性をさらに高める改善に取り組みます。

* PQA : Products Quality Assurance

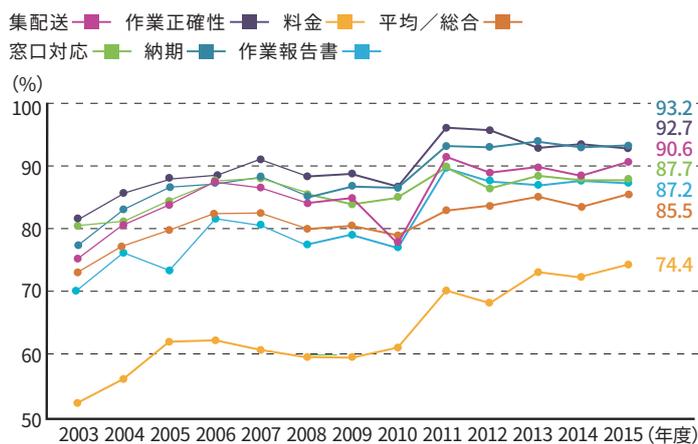
事業ごとの活動

計測事業

国内の「計測サポートセンター」では、お客さまからいただいた問い合わせに対して、効率的に効果的な回答ができるよう、商品知識が豊富な社員による2時間以内の回答に取り組んでいます。CRMシステムを活用し、営業・マーケティング部門や保守サービス部門と連携を図り、資料の提供、見積書の作成、操作方法の説明、修理の手配などを行います。2015年度は、お客さまの購入履歴をもとにした積極的な提案活動を始めました。

国内保守サービス部門では、メールマガジンに登録されたお客さまに対して、電子計測器の最適な使用方法や校正・試験に関する技術情報をはじめとしたアンリツならではのさまざまな情報を提供しています。また、校正や修理を利用されたお客さまに対して、毎年お客さま満足調査を実施しています。いただいたご意見をもとに毎年課題を設定し、保守サービスの改善に取り組んでいます。

校正・修理サービスのお客さま満足度の推移



日付	内容
2016/03	フォローアップ編-その3(第4回)・アンテナ振動と電界強度測定器校正
2016/02	フォローアップ編-その3(第5回)・JCSS校正のトレーサビリティ体系
2016/01	フォローアップ編-その3(第4回)・JLA校正メニュー価格の疑問
2015/12	フォローアップ編-その3(第3回)・基準発振器の周波数合わせこみ
2015/11	フォローアップ編-その3(第2回)・校正JIS「試験」の違いとは
2015/10	フォローアップ編-その3(第1回)・メーカー校正と第3者校正
2015/09	表記編(第2回)・数値の表記法
2015/08	表記編(第1回)・単位表記法
2015/07	表記編(第1回)・SI単位の表記法
2014/12	フォローアップ編-その2(第3回)・校正結果の仕様適合性判定
2014/11	フォローアップ編-その2(第2回)・様式-3校正証明書の次回校正日

メールマガジンのタイトルの一覧

米州地域では、アンリツのCEM*の一つとして、「Voice of the Customer Program」を確立しました。

このプログラムでは、お客さまの声をお聞きし、データを分析して、根本的な原因をつかみ、継続的に改善していくことでお客さまの満足度を向上させています。

お客さまの課題に対して、一層効率的で効果的なソリューションを提供し、顧客体験を高めるために、2015年

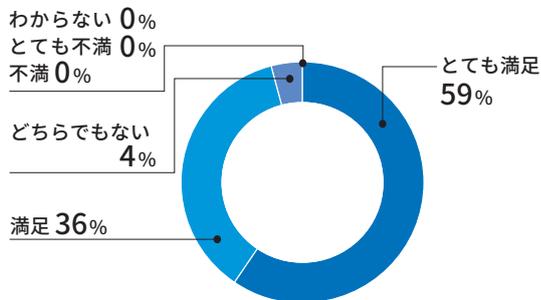
* CEM (Customer Experience Management) 顧客経験管理 :

顧客の体験・感情に焦点を当て、企業と顧客とのタッチポイントでどのような付加価値を提供することができるか管理すること

度は、CRMシステムの改良、社員教育や「Customer Journey Project」に取り組みました。

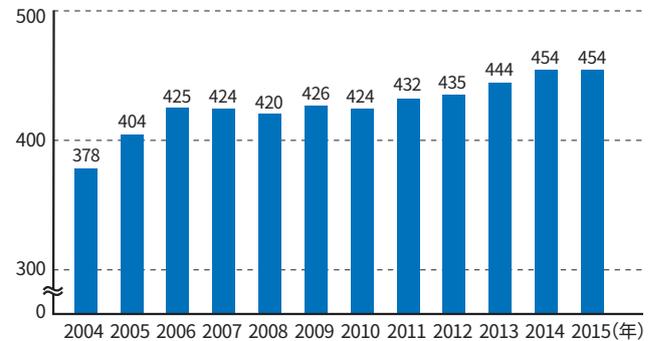
毎年のCS調査を通じてお客さまの評価を確認しています。お客さまの声や評価を社員で共有するとともに、対応の進捗を毎月確認しています。この継続的な取り組みにより、2015年度も高い満足度を得られました。

▶ 2015年度全体の満足度 Anritsu Company(米国)



※ とても満足～とても不満までを5段階で評価

▶ 全体の満足度11年間の推移



※ とても満足と満足を用いて算出した指数

■ PQA事業

食品・薬品業界のお客さまに品質保証システムを提供するPQA事業では、「お客さまサポートセンター」の強化に取り組んでいます。保守サービスの現場経験が豊富な社員による24時間365日対応、海外の各現地法人との連携、CRMシステムを活用した効率化、国内・海外担当者による定期研修などの体制を整え、お客さまに安心と信頼を提供しています。

2015年度は、お客さまの問題解決を迅速に行うために、CRMシステムに蓄積した保守情報をサービスエンジニアが現場で活用するしくみづくりに取り組みました。また、お客さまとのコミュニケーションの第一歩として、展示会の出展やウェブサイトの情報の充実を図りました。



24時間365日対応のお客さまサポートセンター

■ 情報通信事業

通信インフラの安定を支える情報通信システムを提供する情報通信事業でも、お客さまとアンリツとの接点である「カスタマサポートセンター」の強化に取り組んでいます。保守サービスの現場経験が豊富な社員による応対とCRMシステムを活用した回答の質向上に加え、2015年度は、システムエンジニアリング部門も統合したワンストップソリューションを提供できる体制を構築しました。お客さまと課題を共有する第一歩として、外部講師による根本原因を掴む手法の勉強会開催や、パートナー企業さまとの定期交流会も行いました。

■ デバイス事業

光デバイスや高速電子デバイスをはじめとしたデバイスメーカーとしてのアンリツを、世界中のお客さまにもっと知っていただくために、2015年度は、ウェブサイトのリニューアルしました。

社員への啓発活動

誠実さ。多くのお客さまからいただく、アンリツに対する評価です。毎年実施している人財育成の教育プログラムや日々の業務を通じて、アンリツの特長である「誠実さ」の維持、浸透に取り組んでいます。

また、お客さまの業務に貢献し感謝の言葉をいただいた社員に対して、「CSRアワード」で表彰しています。これまで、多くの社員が受賞しています。

“envision : ensure”の実現に向けて、先進的で課題解決型の人財育成に取り組めます。お客さまの事業に一層貢献することで、「お客さまから信頼され、選ばれ続ける」グローバルブランドを目指します。

品質マネジメント

■ 基本的な考え方

アンリツは、「誠と和と意欲をもって、“オリジナル&ハイレベル”な商品とサービスを提供し、安全・安心で豊かなグローバル社会の発展に貢献する」という経営理念のもと、お客さまと社会に満足される商品とサービスを提供するために、品質方針および行動指針を定め徹底を図っています。

品質方針

顧客と社会に満足される商品を誠と和と意欲をもって造る。

品質方針に関する行動指針

- 不具合品を出さぬよう、仕事に誠心誠意取り組む。
- 後工程はお客様。全体の調和を配慮し行動する。
- 意欲をもって、改善提案する。

■ 品質マネジメントシステムの推進

品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を1993年から取得し、製品の設計・開発から製造・サービス・保守に至るまでの一貫した品質管理をグローバルに展開しています。国内においては、各グループ会社で個別に取得していたISO9001認証の統合を進め、統一した品質マネジメントシステムでPDCAサイクルを適切に回し、継続的改善を推進しています。また、ISO9001：2015年版対応を進め、環境マネジメントシステムを含めたマネジメントシステムのさらなる効率化を図っています。

アンリツグループのISO9001認証取得会社一覧を下表に示します。製品実現プロセスを実施している組織すべてでISO9001の認証を取得しています。なお、グローバルの社員数における、品質マネジメントシステムの認証カバー率は約60%です。

▶ ISO9001認証取得会社一覧

国内	
アンリツ株式会社	
国内グループ会社	
アンリツインフィビス株式会社	東北アンリツ株式会社
アンリツカスタマーサポート株式会社	アンリツエンジニアリング株式会社
アンリツネットワークス株式会社	アンリツデバイス株式会社
ATテクマック株式会社	Mテックサポート株式会社
主要海外グループ会社	
米州	
Anritsu Company (米国)	Anritsu Eletronica Ltda. (ブラジル)
Anritsu Electronics Ltd. (カナダ)	
EMEA	
Anritsu EMEA Ltd. (英国)	Anritsu Ltd. (英国)
Anritsu GmbH (ドイツ)	Anritsu S.A. (フランス)
Anritsu S.r.l. (イタリア)	Anritsu Solutions S.r.l. (イタリア)
Anritsu A/S (デンマーク)	Anritsu AB (スウェーデン)
Anritsu Solutions S.R.L. (ルーマニア)	Anritsu Solutions SK, s.r.o. (スロバキア)
アジア他	
Anritsu Electronics (Shanghai) Co., Ltd. (中国)	Anritsu Company, Inc. (台湾)
Anritsu Corporation, Ltd. (韓国)	Anritsu Pte. Ltd. (シンガポール)
Anritsu India Private Ltd. (インド)	Anritsu Infivis (Thailand) Co.,Ltd (タイ)
Anritsu Pty. Ltd. (オーストラリア)	