



Social

お客さまへのサービス

達成像1

基本的な考え方

* CS (Customer Satisfaction) :
顧客満足

“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。

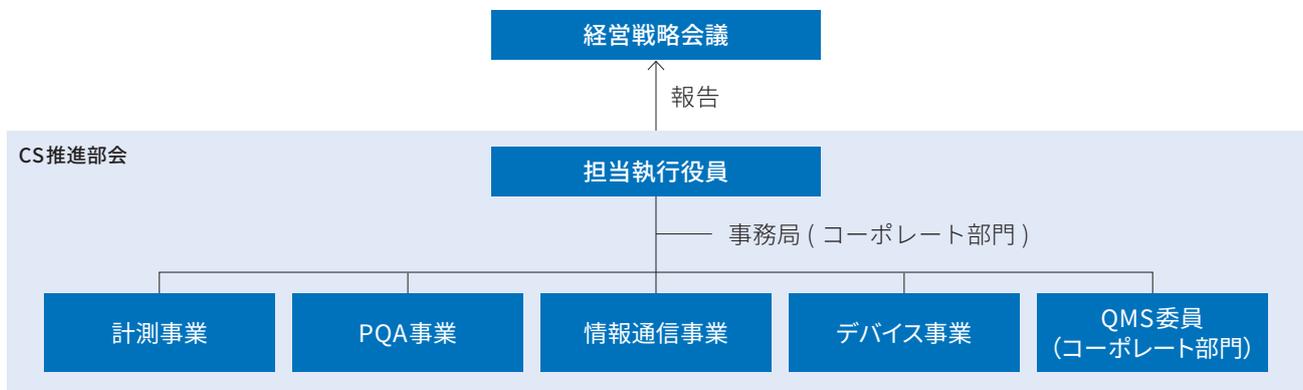
この“envision : ensure”の実現に向けて、「あらゆる国・地域で、お客さまから信頼され、選ばれ続けるブランドになる」ことを、2020年にCS*の目指す姿として掲げました。お客さまとのコミュニケーションを通じて、お客さまの事業課題とアンリツが提供すべき価値の形を共有し、アンリツらしい商品やサポートによりお客さまの事業に貢献し続けることで、お客さまに信頼され、グローバルで選ばれ続けるブランドになりたいと考えています。

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



事業ごとの活動

■ 計測事業

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。

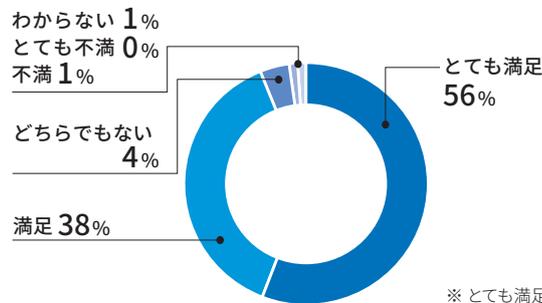
国内の「計測サポートセンター」では、お客さまからいただいたお問い合わせに対して、効率的に効果的な回答ができるよう、商品知識が豊富な社員による2時間以内の回答に取り組んでいます。CRMシステムを活用し、営業・マーケティング部門や保守サービス部門と連携を図り、資料の提供、見積書の作成、操作方法の説明、トラブル解決などを行います。2017年度は、これまで以上に丁寧かつ確な対応を行うことで、お客さま満足度を高めていきたいと考えています。

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。このプログラムでお客さまの声を聞き、データ分析と併せて社内で議論を行い、根本的な原因をつかみ、継続的に改善していくことで、お客さまの満足体験を向上させます。

お客さまとアンリツとの接点を毎月の調査でモニタリングし、改善活動を継続して行っています。意識改革にも継続して取り組んでいます。この継続的な取り組みにより、2016年度のCS調査でも、「大変満足」と「満足」を合わせ94%となり、高い満足度を維持できました。

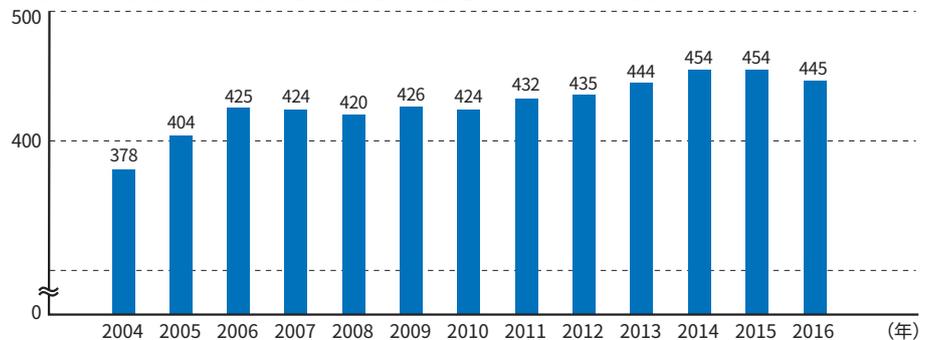
* CEM (Customer Experience Management) 顧客経験管理：顧客の体験・感情に焦点を当て、企業と顧客とのタッチポイントでどのような付加価値を提供することができるか管理すること

▶ 2016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

▶ 全体の満足度の推移(「とても満足」と「満足」を用いて算出した指数)



2016年度は、米国のお客さまがクリスマス休暇目前に使用する予定であったアンリツのシステムで、トラブルが発生しましたが、日米の保守部門が連携し、最短期間で解決できました。お客さまから驚きと喜びの声をいただき、強い信頼関係が生まれました。

* PQA : Products Quality Assurance

■ PQA事業*

PQA事業では、海外4カ国5法人の拠点を展開し、代理店を含め56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。

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。

2016年度は、IT活用によるお客さま対応の迅速化やフィールドエンジニアの拡充と技能向上などの持続的な取り組みに注力したほか、故障の発生からシステム復旧までのダウンタイムを短縮するために、「お客さまサポートセンター」と「保守部品センター」の連携体制を強化して保守部品供給の迅速化を図りました。



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対応とCRMシステムを活用した回答の質向上に加え、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しています。また、お客さまと課題を共有する場として、パートナー企業さまとの定期交流会を行っています。

ソフトウェアの品質向上にも取り組んでいます。2016年度は、商品化前のソフトウェア品質を、仕様書に対する妥当性を主体に確認する従来の方法から、お客さまの運用シナリオで要求される品質を実現する方法へ変更した結果、出荷後の品質問題が削減できました。この取り組みにより「ソフトウェア品質シンポジウム2016」で、「SQiP Best Report Effective Award」*を受賞しました。



「ソフトウェア品質シンポジウム2016」
の様子

* SQiP Best Report Effective Award : 日本科学技術連盟主催。実践的で現場で品質向上にすぐに役立つ最も優れた活動事例1件を選出する。

■ デバイス事業

情報通信分野を支える光デバイスや高速電子デバイスを提供するデバイス事業では、2016年度は、お客さまに品質管理体制を確認していただく第2者監査を受審しました。監査結果をフィードバックすることで、お客さまと課題を共有し、品質の向上を図りました。お客さまとの双方向コミュニケーションをさらに活性化させ、お客さまに安心していただける品質体制に取り組みます。

Webサイトの統一

Webサイトは、世界中のお客さまとアンリツをつなぐ重要な接点です。2015年度から、国内および海外のグループ会社ごととなっていたWebサイトの統一を進めています。2016年度は、計測事業に加え、PQA事業の統一を行いました。2017年度は、お客さまの利便性をさらに高める改善にも取り組みます。

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みます。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つくる。

| 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、各グループ会社の品質責任者で構成される品質マネジメント専門分科会のもと、各グループ会社の課題を共有し、グループ横断的に品質向上に努めています。また、近年、製品の機能に占めるソフトウェアの比率が高くなってきていることから、2016年度から各グループ会社のソフトウェア担当の代表者を集めたソフトウェア品質情報交換会や、ソフトウェア技術講演会を開催し、全社的なソフトウェアの品質推進活動を開始しています。

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	
アンリツインフィニス株式会社	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)	