

Social

お客さまへのサービスとサポート

社会課題に対する考え方

通信インフラや安全・安心な食品は、現代社会において欠かすことのできないものとなっています。

そのため、これらを支えるお客さまは、商品やサービスの新規開発、安定供給のため、生産性向上や品質保証などに注力されています。

アンリツグループは、顧客ニーズに合致した商品をお客さまが必要な時にお届けし、場所や時間を問わずサポートすることが重要であると考え、グローバルな体制を構築しています。

そして、何事にも誠実に対応することで信頼関係を築き、お客さまとともに社会課題の解決に貢献することを目指しています。

方針

アンリツグループでは、企業行動憲章において、「お客さまに対して、社会的に有用な商品・サービスを提供するとともに、適切な情報提供、誠実なコミュニケーションを行い、満足と信頼を獲得します」を定めています。また、行動規範では、常に顧客のニーズに応える独創的で高いレベルの商品とサービスを提供することを掲げています。この活動を実践し、世界中のお客さまに信頼され、グローバルで選ばれ続ける企業であることを目指しています。

体制

アンリツグループは、営業・マーケティングや保守サービス、Webサイトなど、お客さまとの接点を通して、お客さまの事業課題に応えるサポートを提供しています。事業グループごとにお客さまが異なることから、サポートについては各事業グループにおける関連部門が所管しています。

主な事業におけるサービスとサポート

計測事業では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。米国、中国、インドにはR&Dセンターを設立し、開発と一体となったサポートを展開しています。国内では「計測サポートセンター」がお客さまの窓口となり、商品知識が豊富な社員が効率的に的確な回答ができるよう取り組んでいます。CRM^{※1}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っています。測定器の修理・校正については、100%子会社であるアンリツカスタマーサポート(株)がサービスを行っています。

米州地域では、アンリツのCEM^{※2}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改善していくことで、お客さまの満足度を向上させます。

※1 CRM (Customer Relationship Management) 顧客管理システム
 ※2 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

PQA事業では、海外5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。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。

情報通信事業では、製品サポートにとどまらず、導入検討段階におけるお客さまの通信システムとの接続検証、使用方法や管理方法などのトレーニング、トラブルシューティングなどシステム製品で必要となるサービスを網羅した取り組みを行っています。

センシング&デバイス事業では、海外アンリツグループや販売代理店と連携したサポート体制を構築し、世界各国のお客さまに対応しています。また、Webサイトにおいて、分野別の製品紹介に加え、基礎知識を学べる製品講座や最適な製品が選べるガイドなどを掲載し、お客さま視点の情報発信の強化に取り組んでいます。

計測事業、PQA事業、センシング&デバイス事業では、製品のグローバルトレーニングを実施し、サポート力向上を図っています。

P.047 人財育成

アンリツグループでは、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で広がるテレワークなどを支援するため、オンラインサポートの充実を図っています。

P.079 事業継続マネジメント