

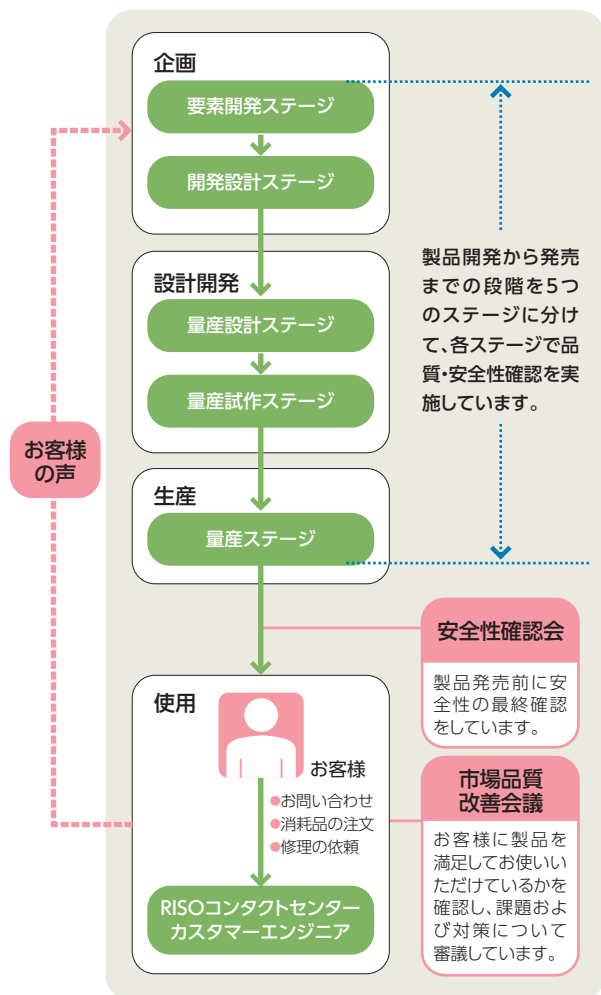
お客様とのかかわり

基本的な考え方

理想科学は、お客様第一を徹底し、お客様に安心してお使いいただき、ご満足いただける製品とサービスを提供する体制を整備し、開発・生産・営業の全部門が、お客様視点に立った品質向上活動に取り組んでいます。

お客様の声を全部門で共有し、品質向上を追求

お客様に高い品質の製品とサービスを提供するため、日頃の業務の質も「お客様にご提供する重要な品質」であるととらえ、業務の質を向上する活動に取り組んでいます。



直接お客様に接するカスタマーエンジニアや「RISOコンタクトセンター」を通じていただいたお客様の声を、開発や生産の部門で共有し、製品の品質改善につなげています。重要もしくは緊急を伴う内容については、「市場品質改善会議」において対策を決定しています。

お客様の声に、応えて、活かす——「RISOコンタクトセンター」

「RISOコンタクトセンター」は、お客様からのお問い合わせへの対応、消耗品の注文、修理依頼の受付といったユーザーサポート業務を担っています。お客様窓口を同センターに一本化することで、ご注文やご依頼に迅速・的確に対応しています。

また、RISOコンタクトセンターは、お客様から寄せられるご要望・ご意見の内容を蓄積・分析し、その結果を社内へフィードバックする役割も担っており、こうした情報をもとに、製品トラブルの減少や設計の改良に活かしています。



RISOコンタクトセンター

製品に関する重要なお知らせを明示

製品の品質や安全に関わる情報を、Webサイトもしくは他のメディアを通じて、お客様にお伝えしています。

2011年度は、お客様にお伝えしなければならない重要なお知らせはありませんでした。

今後も、お客様に安心してご使用いただけるよう管理プロセスの改善・向上に努めていきます。



Web 詳細は当社Webサイトの「製品に関する重要なお知らせ」に掲載しています。

<http://www.riso.co.jp/c/important/>