

お客様とのコミュニケーション

環境保全活動

社会的活動

経済的活動

環境会計

リコーは、経営理念に「お役立ちの精神^{*1}」を掲げ、相手の立場にたって考え、行動することを重視しています。しかし、CS(お客様満足度)には、これで充分というゴールはありません。お客様満足度の向上と、競争優位の経営体質づくりに取り組んできた活動の内容や方向性が正しいのかどうか、また、どの水準にあるかを客観的に点検することが重要です。

リコーは、経営トップがお客様の視点から経営品質を見直すことを方針として明確に打ち出し、これに対する客観的な評価を受けるために、日本経営品質賞(JQA賞)^{*2}を受賞。リコーグループ全体として、1999年度のJQA賞を受賞しました。今後も、お客様視点に立って、私たちの日常業務を点検し、新たな「気づき」をもって、改善・革新を進めていきます。

*1 5ページを参照。

*2 日本経営品質賞は、米国の国家経営品質賞である「マルコム・ボールドリッジ賞(MB賞)」の考え方をもとに、1995年に制定されました。



リコーグループは1999年度のJQA賞を受賞。

お客様相談室

リコーのお客様相談室の歴史は、世の中で「CS」という言葉が注目を集める以前、企画本部QAセンターを設立した1981年にスタートしました。

お客様に先進的なソリューションを提供するとともに、お客様の声を聞き、きめ細かなサービスや情報を提供することは重要です。とくに、クレームを入れてこられるお客様は、リコー製品のご愛用者であることが多く、クレームは、私たちに対する期待の現れで

もあるからです。リコーでは、こういったお客様の生の声をデータベース化し、翌日には経営トップや商品企画部などの関係者が内容を確認できるしくみを構築。重大なクレームに対しては役員がお客様を訪問し、問題を把握するとともに、改善方法を役員自らが考えます。

(フリーダイヤル) ☎0120-000475

お客様相談室のサービスレベル(実績をもとにした目標値)

電話接続率	電話がつながり(話し中にならない)率	85%以上
即答率	1回の電話で解決する率	90%以上
保留時間	お客様を保留でお待ちさせる時間	20秒以内
e-mail回答納期	e-mail着信から回答までの日数	2日以内
お客様満足度	アンケートによる満足度調査 [*]	90ポイント以上

* 年2回、約270人のお客様に対してファックスとメールアンケートを実施。



お客様相談室

ネットワーク・コールセンター

さまざまなブランドの機器が混在するマルチベンダー環境で、ますます複雑化するオフィスのネットワーク。トラブル解決のニーズも高まるばかりです。リコーは、お客様のオフィスのネットワークシステムのサポートを専門に行う「ネットワーク・コールセンター」を設立しました。先進のCTK(Computer Technology Integration)システムの導入により、ハイレベルなカスタマーサポートを行っています。



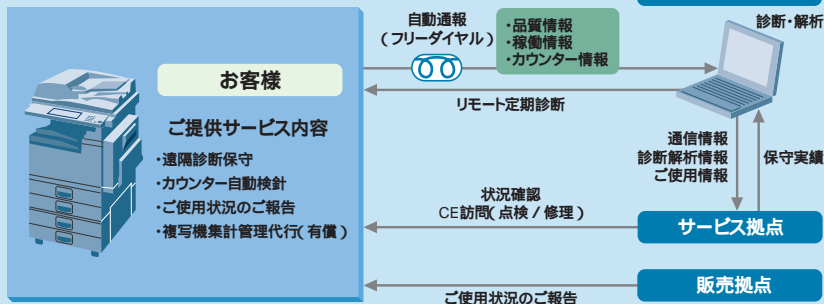
ネットワーク・コールセンター

機器の遠隔診断システム「CSS」

リコーは、1995年に、機器の遠隔診断システム「CSS(カスタマー・サポート・システム)」をスタートさせました。機器の稼働状況をネットワークを通じて常時監視し、定期点検時期や紙詰まりの発生状況などのメンテナンス情報を、CSSセンターで遠隔管理。お客様の管理のための負担を軽減するとともに、万一のトラブルなどによる機器のダウンタイムの最小化を図っています。

CSSによる遠隔診断システムの運用イメージ

CSS運用の仕組み



CSSの取り組み

1 複写機の故障未然防止

定期的な複写機状態の診断や、複写機の状態に応じた適切な点検の実施により、故障の未然防止につとめます。

2 クイックアクションによるダウンタイム短縮

故障時の自動通報、状況確認の実施、迅速なCE手配、修理依頼作業の簡素化を行うなど、複写機のダウンタイムを最小にとどめます。

複写機管理業務へのお役立ち

複写機に関わる業務の簡素化および業務代行をします。

コンサルティングへの情報活用

お客様のご使用環境に応じたご利用方法のご提案や、ご使用状況に応じた機種のご提案をします。