

一方、災害などの有事に際しても、お客様の業務を極力止めないためのサプライチェーンを構築しています。リコーグループでは、生産拠点や部品調達系列の二重化、材料や部品在庫の積み増しなどにより、事業継続能力の向上を図っています。さらに、サプライチェーンにおける社会的責任を果たすために「児童労働問題」や「CSR調達」「紛争鉱物問題」にも積極的に取り組んでいます。このように、お客様起点の「サプライチェーンマネジメント」を通じてお客様満足度の向上を図ることで、事業成長の同時実現を図ってまいります。

お客様に「いつまでも安心・満足、使い続けて感動」していただくために

リコーグループは、お客様に安心してご利用いただける製品・サービスを提供するとともに、お客様が期待されている以上の価値を感じていただくことが重要であると考えています。その想いを「いつまでも安心・満足、使い続けて感動」の言葉に込めてRICOH Qualityと定義し、安全性や信頼性などの品質の確保に取り組んでいます。

安心・安全を実現するための基準・仕組み

- ・製品安全活動基本方針
- ・製品安全活動行動指針
- ・多面的な市場品質情報管理
- ・品質マネジメントシステム

お客様満足度を追求するための継続的改善

お客様の機器情報・保守実績などについては、お客様と直接接点のある各国の販売会社ごとにカスタマー・リレーションシップ・マネジメント(CRM)データベースにて運用・管理しています。それぞれのお客様接点の現場では、CRMデータベースを活用し、ニーズの調査・分析を重ね、課題を抽出し、未来のニーズまで描いた製品・ソリューション提案を行っています。導入後も、オンサイト保守やリモート管理システム「@Remote」による24時間体制の運用・管理を行い、お客様にダウンタイムなく安心して製品をお使いいただくための遠隔診断保守サービスを提供しています。さらに、「@Remote」を利用して機器の稼働状況を検証し、その結果に基づいてお客様ごとに継続的な改善提案を行い、経営効率向上に貢献しています。

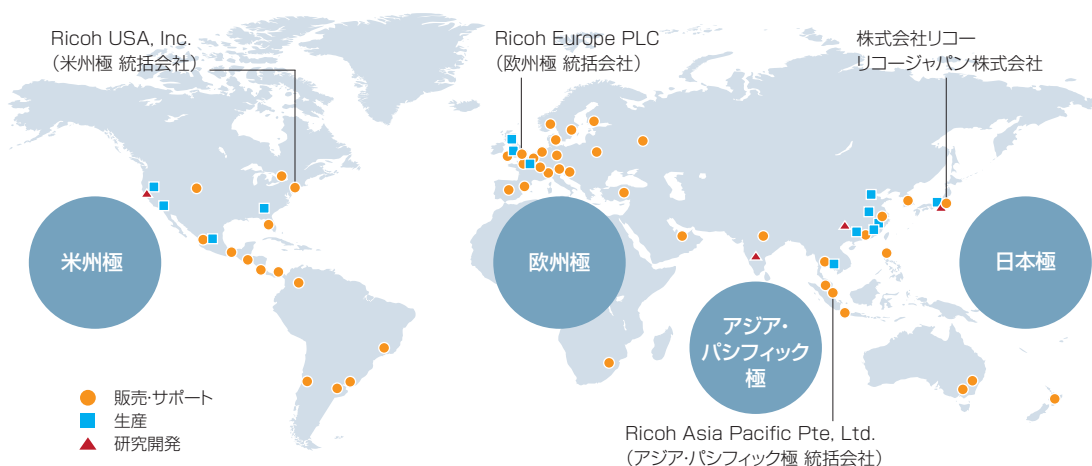
また、「お客様満足度調査」の分析から製品改善ポイントを抽出し、さらなる使いやすさ向上を目指した改善活動を実施し、その成果をものづくりに反映しています。

詳しくは本誌
J.D.パワー
日本カラーコピー機
顧客満足度調査
P22

お客様の声を聞き、それを活かす仕組み

- ・CRMデータベース
- ・@Remote
- ・お客様満足度調査
- ・コールセンター
- ・お客様相談センター
- ・テクノロジーセンター
- ・技術アドバイザリー会議
- ・Customer Firstセンター

グローバル拠点



詳しくはWEB

- 1 サプライチェーンマネジメント jp.ricoh.com/sustainability/report/action/supplychain.html
- 2 お客様満足のために jp.ricoh.com/csr/consumer/
- 3 出力機器のリモート管理サービス「@Remote」 www.ricoh.co.jp/remote/