

お客様とのかかわり

基本的な考え方

綱領に定めた「社会と顧客に愛され信頼を勝ち取ろう」の精神で、お客様、社会の役に立つ製品・サービスの提供に努めています。

お客様の声を聞く仕組み

当社のお客様は、最終消費者の皆様をはじめ、販売代理店、中間生産財を扱うメーカー、官公庁、施工代理店など多岐にわたっています。

これらのお客様の声を聞くため、各事業部独自の仕組みを構築しています。国内農機関連では1999年度からお客様の声を聞くため、「CS調査」を実施、さらに販売店に入るお客様の

声を聞く仕組みとして「クボタ機械サービス(株)サービス情報センター」を2002年7月に設置し、相談内容のデータ蓄積により、問合せに迅速に回答できる体制を整備しています。

また、農機特約店会議を毎年開催するとともに、全国試乗キャンペーンを展開し、お客様とのふれあい活動を通じてお客様の感想・意見をお聞きし、製品・サービスの向上に反映させています。

CS調査結果

国内農機について実施したCS調査の結果、ディーラー、メーカーに対してお客様は様々な要望を持っておられることが判明しました。今後も、これらの要望にお応えするため、メーカーとしてなお一層の製品・サービスの向上に努めていきます。



お客様満足をめざした具体的な取り組み事例

国内農機関連ではお客様が機械の使用中に何らかのトラブルが発生した場合に、修理機器を積載した「サービス特急便」で即座に現地に急行することに加え、納品後の初回無料点検を

CSに関する啓発活動

国内農機関連ではCSへの取り組み意識向上のためのツールとしてCSサイクルポスターや「CSマネジメントブック」を発行しています。



実施し、次のシーズンでの機械トラブルを防止する仕組みを整備しています。環境エンジニアリング関連では、機器のメンテナンス専門の子会社を有し、定期点検に加えて、機器カルテを整備し、迅速なメンテナンスを行っています。



パイプ関連部門では確実な施工実施をめざし、施工代理店の指導・教育のため「配管ニュース」の定期発行を実施しています。