

# お客様とのコミュニケーション

## お客様満足の上ををめざして

創業以来「常にお客様の身になって考え、お客様の満足を得、お客様のために奉仕する会社」をめざした企業活動を進めています。

### 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、ディーラー、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。

例えば、国内農機事業では、お客様の生の声を聞くためにサービス情報センターを設置してお客様からの相談内容をデータとして蓄積し、質問には真摯かつ迅速に対応できる体制を整備しています。また、国内外(海外は主要販売会社)ともディーラーミーティングを毎年開催しており、特に国内では全国試乗キャンペーンを展開するなど、お客様とのふれあい活動を通じて意見・感想をじかに聞き、製品・サービスの向上に反映させています。



お客様から直接意見・感想を聞かせていただくふれあい活動

### CS調査

国内農機事業では、定期的に全国一斉のCS調査を行い、お客様に対して購入店や農業機械についての満足度やご意見などを伺っています。また、ディーラーと一体になっ

た取り組みとしては、乗用形の農機に商品確認カードを導入し、物流からディーラーへの受け渡し時およびお客様への納品前の品質確認を進めています。

### CS向上への取り組み事例

水道事業では安全でおいしい水を得るために、管路を切断せずに短時間の断水で長距離の水道管路内の洗浄を効率よくできる工法を東京都と共同で開発しています。

国内農機事業では、納品後に製品機能を充分に発揮して長く安全にご使用いただくことを目的として、2004年7月にメンテナンスブック制度を導入。新様式の保証書、取扱説明確認カードとメンテナンスブックをセットにし、機械に付属しています。このメンテナンスブックには使用後の初回無料点検がついており、次のシーズンでの機械トラブルを予防する仕組みになっています。

また、修理機器を装備して現地修理ができる「サービス特急便」の配備、補修部品の供給力向上など、サービス体制の整備にもディーラーと連携した取り組みを行っています。

環境エンジニアリング事業の汚水処理施設では、電話回線を利用して現地と同じデータを瞬時に確認できるリアルタイムな遠隔監視サービスを実施しています。



取扱説明確認カード



メンテナンスブック

メンテナンスブックは15PS以上のトラクタ、3条刈以上のコンバインに付いています。(2005年3月現在)

## 製品の品質と安全性確保

当社の製品・サービスは、社会に有用であり、その機能および安全性の両方に対して、使い始めから廃棄に至るまでのライフサイクルを通して、お客様のご要望を満たし、感動していただける品質であることを基本理念としています。

### 製品安全に対する取り組み

お客様の視点に立った安全でかつ安心してご使用いただける製品・サービスの提供と、迅速で安心して満足いただける対応を基本としています。

機械事業では、安全性をよりレベルアップさせ、確実にするために、製品安全委員会で基本方針と安全対応を決めるとともに、製品の企画・開発、製造、販売、サービスの各ステップにおいて保証すべき項目や要領などの安全確認基準を定めています。

### 修理・サービスの体制

国内農機事業では、お客様に喜ばれ、スムーズな農作業をサポートすることを目指して、全国各地で合計676カ所の整備工場(農水省農業機械整備施設資格拠点(2005年1月末現在))を設けています。また、ご購入いただいた後も、お客様に安心してご使用いただけるようメンテナンスを主体としたサービス活動を充実させています。

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が、機器カルテの整備による確実に迅速な定期点検とメンテナンスを行っています。

### クレーム対応の体制

お客様からの苦情やクレームについての情報を迅速にかつ正確に把握するために、国内農機事業ではサービス情報センターを窓口とし、また海外では販売会社を窓口として品質保証部など関係部門と連携を取り、真摯に対応を進めています。

### お客様への情報提供

製品・サービスの品質と安全性に関する情報は、ディーラー・販売店によるお客様への説明、製品への表示・取扱説明書、サービス情報センターなどを窓口とする電話相談、ホームページ上での情報開示などで、タイムリーに提供できるよう努めています。

国内農機事業においては、お客様・ディーラー・クボタの三者が一体となって安全を遵守するために「安全宣言マ-ク」を制定し、カタログ・取扱説明書・ポスタ-などに掲載しています。



(株)新潟クボタ サービスセンター

### リコールなどへの対応と体制

商品に欠陥が生じ、処置が必要だと判断した場合は、迅速に必要な対応を実施しています。

- ・ 各国法規の手順に従った行政機関への届出
- ・ 新聞、ダイレクトメールなどでのお客様への告知、店頭での説明
- ・ ホームページ上での告知
- （国内 <http://www.kubota.co.jp/>  
米国 <http://www.kubota.com>）
- ・ 商品の回収、無償での修理

リコールなどは、品質保証部門から経営トップを含む関係部署へ説明を行うとともに、お客様への情報開示を重視した対応を徹底しています。