

## B-a お客様とともに—顧客満足度の向上

### お客様とともに—顧客満足度の向上

#### [活動方針]

私たちは、常に優れた製品と適切なサービスを最適納期で提供することを通じて、お客様の満足と信頼を得られるよう努めます。また、公正かつ自由な価格競争を通じて社会に貢献するよう努めます。

## B-a カスタマーサポートセンター

### カスタマーサポートセンター

カスタマーサポートセンターは、お客様からの製品情報に関するあらゆるご質問・ご要望に適切に対応します。

小型量販品を中心とした基礎的な使い方や基礎知識のご案内はもちろん、製品開発へのご要望なら開発部門に、サービスに関するご要望ならサービス部門へと、お客様からいただいた情報を的確にフィードバックしています。

2012年の全体の問い合わせ件数は、前年に比べ約84%となりました。これは、東日本大震災の影響による環境放射線モニター PA-1000 関連の問い合わせが例年の水準に戻ったためと考えております。また、2012年9月に新発売いたしましたコンパクト水質計 LAQUAtwin シリーズ関連の問い合わせを新たに数多く頂戴いたしました。これからもより一層、お客様一人ひとりのご要望や分析ニーズに積極的に対応し、また弊社製品を末永くご愛顧いただけるようサポートしてまいります。

(株)堀場製作所 カスタマーサポートセンター

電話 : 0120-37-6045 (通話料無料)

月曜日～金曜日(祝日を除く)

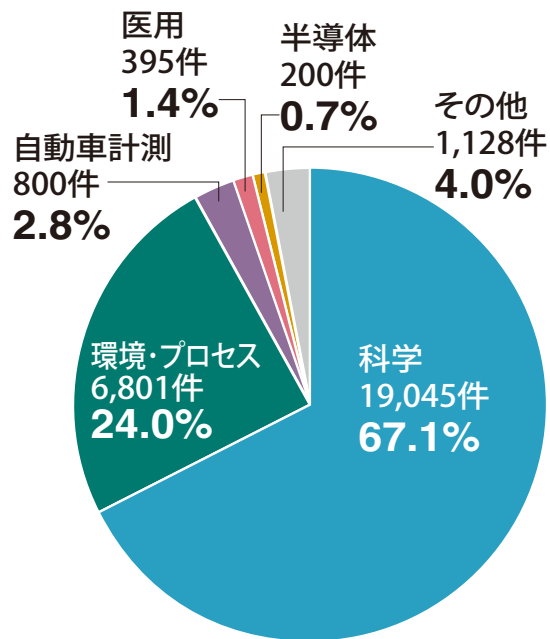
9:00～12:00、13:00～17:00

\*携帯電話・PHSからでもご利用可能です。

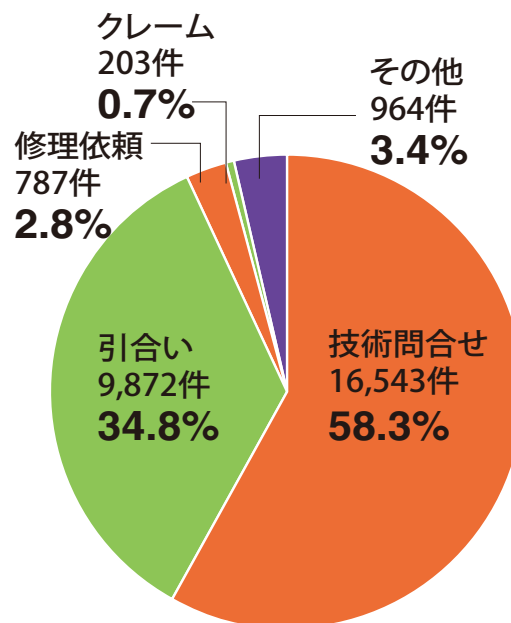
\*一部のIP電話からご利用できない場合がございます。

# B-a お問い合わせ件数・ホームページアクセス

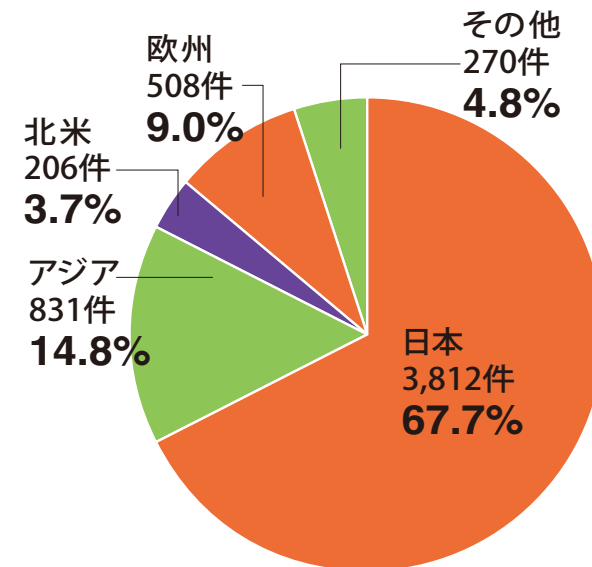
2012年お問い合わせ件数分類  
(部門別)



2012年お問い合わせ件数分類  
(内容別)



2012年ホームページ  
地域別アクセス件数  
(5,627件)



2012年 お問い合わせ総数：28,369件

お客様

## B-a サービス体制

### サービス体制

東日本大震災に伴う原発事故の影響により、各自治体などで放射線モニタリングや除染作業時の放射線量の確認などに、環境放射線モニター PA シリーズを広く利用いただいております。安心して放射線計測を継続いただくため、(株)堀場テクノサービスは、2012年3月に福島サービスステーションを開設。短時間で正確な校正を実施できるよう設備も自動化しました。

医療分野の市場ニーズへの対応にも注力。10月に阿蘇リペアセンターへ医用製品の返送修理を集約し、医用機器のメンテナンス対応能力を大幅に増強しております。

また、海外においても、グローバルに通用するサービス品質をお客様に提供するため、海外フィールドエンジニアのスキルアップ・トレーニングの充実、技術ノウハウ情報の展開や部品供給システムの整備などを積極的に取り組んでいます。

今後も、常にお客様とともに製品ライフサイクル全般にわたる最適な技術サービスの提供に注力してまいります。



阿蘇リペアセンター  
医用製品サービス体制を強化



福島サービスステーション  
環境放射線モニターの校正設備を  
自動化

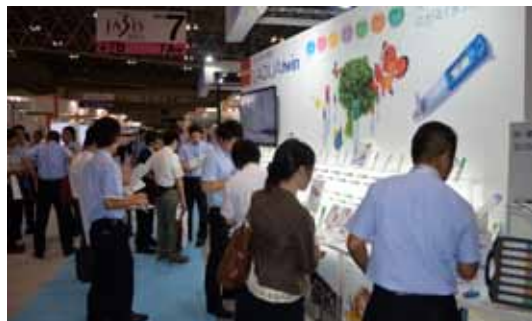
お客様

## B-a 展示会出展・絆づくり

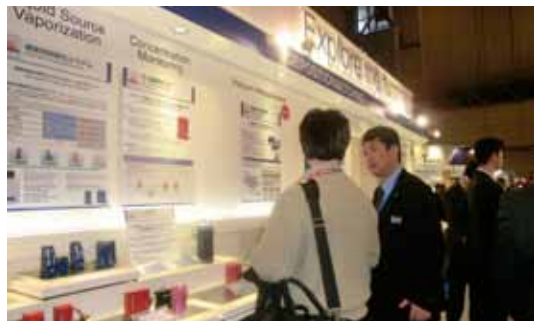
HORIBA グループでは国内外で多数の展示会に出展し、グループ各社の新製品や技術力を積極的に披露しています。また、ホスピタリティの向上に努め、「HORIBA Hospitality Suite (ホリバ・ホスピタリティ・スイート)」を継続しているなど、お客様の声や反応を直接お聞きするだけでなく、より深い絆をつくることのできる貴重なコミュニケーションの場として重視しています。



自動車技術者のための日本最大の自動車技術展  
『人とするまのテクノロジー展 2012』



最新の分析機器・科学機器が集結するアジア最大級の展示会『JASIS2012』



世界最大の半導体製造装置・材料展  
『SEMICON Japan 2012』



ヨーロッパ自動車計測業界の見本市  
『Automotive Testing Expo Europe 2012』(ドイツ・シュツットガルト)



### HORIBA Hospitality Suite (ホリバ・ホスピタリティ・スイート)

展示会への出展時には、IRセミナーや投資家向け説明会などを開催し、一人でも多くの皆様にHORIBAを知っていただけるように取り組んでいます。各展示会の会期中に開催しているHORIBA Hospitality Suiteは、お客様・業界関係者の方々をお招きし、お客様との絆、お客様同士の絆づくりの場として継続して開催しています。

## B-a 品質への取り組み

### 品質保証の取り組み

HORIBA グループの品質保証活動は、企画から製品化までの第1ステージ、調達から生産までの第2ステージ、輸送からアフターサービスまでの第3ステージにわたります。どのステージにおいてもお客様のニーズにお応えできるよう、世界に誇れる品質を一貫して追求し、業界No.1の品質でさらに環境・安全に適應した製品をご提供するため、品質コスト(予防・評価・損失)のバランス配分と圧縮に取り組んでいます。

- ・製品品質の重要な管理機能としてデザインレビュー
- ・同じ品質を維持するための変更管理の強化
- ・お客様のニーズと合致しているか検証するための実地での新製品評価
- ・製品構成上の重要部品には信頼性評価試験
- ・トラブルを撲滅するためのPQI\*コンペティションを開催
- ・技能オリンピックの開催

また、お客様に同じ品質の製品を提供できるよう、HORIBA グループはもとより、サプライヤーと連携し、総合的な品質保証体制づくりに取り組んでいます。



#### PQI\*コンペティション

品質改善の成果を競う、第6回HORIBAグループPQIコンペティションを10月3日に開催。HORIBAグループと協力会社がともに改善活動を取り組み、お互いが共存する体制を構築しています。

\*Product Quality Improvement (製品の品質改善)



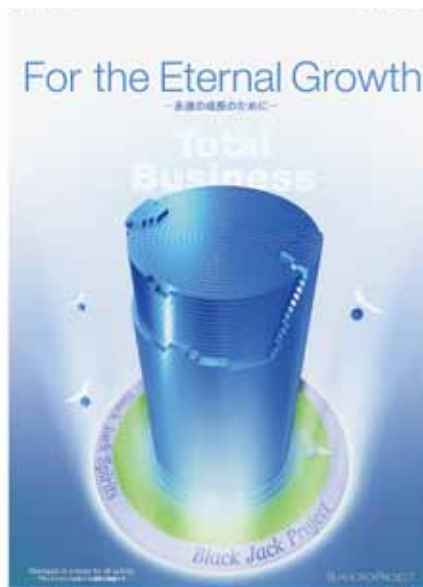
#### 技能オリンピック

7月3日、HORIBAグループと協力会社の代表者が技能レベルを競い、No.1を決定する第5回技能オリンピックを開催。HORIBAグループから22名、組立協力会社から10社37名の計59名が出場しました。当競技は、HORIBAグループ製品で鍛錬された技能を競い、技能者の技能レベル向上を目的としています。各々が持つスキルを最大限に発揮し、高い技術で競い合います。競技種目は鉛フリーハンダ付け、ネジ締め、配管作業、総合作業の4種類。ものづくりの基本となる「技能」を全員で再確認することにより、不良品を作らないプロセスを確立し、お客様に信頼される高品質な製品づくりをめざしています。

## B-a 業務改善への取り組み—ブラックジャック活動

### BlackJack Project (ブラックジャックプロジェクト)

社員の意識、行動の変革を重視する当活動においては、新入社員による「あいさつ運動」から品質・コスト・納期改善まで、テーマに制限はありません。“自分のおもい”を全社に表明し、組織や年齢に関係なく賛同者を巻き込みながら、自ら描いた“ありたい姿”の実現に向け活動します。活動を開始してから15年が経過し、毎年数多くのテーマが設定され、継続的に発展してきました。今やHORIBA流のマネジメントとして、品質改善だけでなく、スピリットの醸成、人財の育成、組織の活性化など、全てのビジネスの基盤として世界中のHORIBAグループに展開しています。



ブラックジャック活動のシンボル・フィギュア。社員一人ひとりの“おもい”が強固につながり、成長する様子を表しています。



#### Blackjack Award World Cup

世界各地での予選を勝ち抜いたグループの代表者が、トップマネジメントへ活動概要をプレゼンテーションし、1年間の最優秀活動が選ばれる。