

お客さまとともに

CS 活動

CS アンケートの実施

(お客さまへの応対評価を聴き改善する仕組み)

ノーリツでは、お客さまとの「接点」を活用して、製品やサービスにかかわる貴重なご意見を収集し、お客さま満足の向上を目指すため、「CS アンケート」を実施しています。

その中、コンタクトセンターでは「電話応対品質に関する満足度」を測定する CS アンケートを実施しています。

お客さまからいただいたご意見、ご提案を改善につなげ、さらなる応対品質向上を目指しています。



MQ (MyQuality) 提案制度について

ノーリツグループ従業員は当社の製品に関する提案・要望を MQ 提案として提起し、製品・業務および CS の改善を図りお客さま満足の向上を図っています。また、年に 1 度優秀な提案に対し表彰をおこなっています。

お客様の声を活かした改善事例(1)

ガスコンロの製品名を分かりやすい場所へ記載

従来品: 操作部の内側に記載



↑ 操作部

改良品: 操作部の表面に代表型式を記載



ご意見
修理依頼やお問い合わせの際に必要な「品名（型式）」が操作部の内側に記載されていて見づらい。

改善点
操作部の表面に記載することで、わかりやすくなりました。

お客様の声を活かした改善事例(2)

炊飯鍋の目盛りの見易さを改善

従来品 L P0134



従来品



改良品 L P0149



拡大図



とぎ汁の中でも、よく見える!

白黒のコントラストでハッキリ!!

ご意見
炊飯鍋の目盛りが見えにくい

改善点
目盛りに白と黒のコントラストをつけて見易いものへと改良されました。

お客様の声を活かした改善事例(3)

リモコン操作のロック機能を搭載



ご意見

子供がリモコンに触り、誤ってスイッチを押してしまい、機器が作動してしまう。

改善点

リモコンの全ての操作をロックする機能を搭載し、小さなお子さまが誤ってスイッチを押すなど、思わぬ誤操作を防止しました。

お客様の声を活かした改善事例(4)

台所リモコンから給湯器型式を確認



ご意見

- ・夜なので、暗くて、給湯機器の型式がよく見えない。
- ・(応対者) 寒い時期や雨の日に給湯機器の型式を確認してもらうため、わざわざ屋外に出ていただくことが心苦しい。

改善点

お部屋に設置しているリモコンでご使用の製品が確認できるようになりました。また、故障時には故障箇所をお知らせする「故障表示」も同時に表示されます。

| コンタクトセンター

お客さまからの、「商品のご相談」「修理・故障の受付」「点検・所有者票登録の受付」「部品・消耗品のご注文」の窓口であるコンタクトセンターでは、『すべてはお客さまのために』のビジョンのもと、すべてのお客さまに「電話をかけてよかった」と思っただけのコンタクトセンターを目指しています。

お客さまのお困りごとや疑問に迅速・丁寧に対応できるよう、コンタクトセンター一体となって電話対応の品質向上に取り組み、お客さま視点で日々活動しています。

2020年度は、約113万件の受付をおこないました。

The illustration shows five customer service scenarios: 1. A man on the phone with a calendar icon, labeled '修理・故障の受付' (Repair/Defect Acceptance). 2. A woman on the phone with a checklist icon, labeled '点検・所有者票の受付' (Inspection/Owner's Manual Acceptance). 3. A woman on the phone with a hand gesture, labeled '365日 24時間 対応!' (365 days, 24 hours response!). 4. A woman on the phone with a product icon, labeled '商品のご相談' (Product Consultation). 5. A woman on the phone with a box icon, labeled '部品・消耗品のご注文受付' (Parts/Consumables Order Acceptance).

お客さまのお問い合わせに、
迅速にご対応できるよう内容別に受付窓口を設けています。

0120-911-026 (通話料無料)
携帯電話からのお問い合わせ 0570-064-910 (通話料がかかります)

※修理・故障の受付は 365 日 24 時間ご対応いたします。その他のお問い合わせ窓口・受付時間についてはこちら (<https://www.noritz.co.jp/contact/>) からご覧ください。

| お客さまからのお申し出への対応

お客さまのお申し出に対しては、迅速・適切・丁寧に対応できるよう「お客さま対応マネジメントマニュアル」を制定し、それを基に日々対応しています。

それによりお客さまの満足度を高め、当社製品とお客さま対応品質の継続的改善を促進することに努めています。

アフターサポートについて

設計品質・生産品質・物流品質・施工品質とともに重要なのがサービス品質です。

ノーリツグループでは、お客さまからの修理・保守点検の依頼については、365日24時間受付により、ご不便をおかけしないようサポートをおこなっています。

また、サービス店認定制度やサービス品質表彰制度導入により、継続的にアフターサポートの技術力向上を図り、質の高いサービスの提供に努めています。

ホームページでは、お客さまからのよくあるご質問や製品のお手入れ方法などをお知らせしており、消耗部品や小物の直接販売で製品を快適にお使いいただけるようサポートしています。

※詳細はこちら(<https://www.noritz.co.jp/aftersupport/>)からご覧ください。

電話対応品質向上の取り組み



実機での確認

お問い合わせの多い各機種のリモコン操作方法にも迅速にお応えできるよう、センター内にリモコン実機室を設け、お客さまと同じリモコンで確認し、対応しています。

※一部設置していないリモコンもあります。



実機研修室

電話対応者の知識向上を目的にガス・石油機器やシステムバス、コンロなどを配置した実機研修室をセンター内に設け、実際に稼動する様子を見ながら研修を実施しています。



電話対応コンクールへの出場

公益社団法人「日本電信電話ユーザ協会」主催の「電話対応コンクール」に出場し、電話対応のスキル向上に取り組んでいます。

製品情報の開示

関係法令などに基づく製品情報の開示・ルールの方策

ノーリツグループでは、お客様の生命・身体・財産に被害を及ぼす可能性がある製品の事故情報などを入手したときは、ただちにその事実確認をおこない、安全性に欠陥がある場合は法に従い、迅速に所轄官庁および、お客様に公表しています。お客様の被害の拡大防止を最優先に行動するとともに、原因究明、再発防止のために迅速かつ誠実に行動しています。

自主点検手続きの公開

お客様に安全に安心してご使用していただけないような製品・サービスなどの欠陥があることが判明した場合は、お客様の安全を第一に考え、迅速に再発防止に向けた自主点検・無償部品交換のお知らせを公開しています。

製品安全に関する大切なお知らせ > <https://www.noritz.co.jp/info/>

無償部品交換、修理・点検手続きの公開

お客様に快適にご使用していただけないような製品・サービスの機能上の不具合が判明した場合は、お客様のご不便、ご迷惑を最小限にとどめるよう、不具合部位の無償部品交換、修理、点検のお知らせを公開しています。

部品交換・修理点検の大切なお知らせ > <https://www.noritz.co.jp/info/#b01>

製品を安全にお使いいただくための大切なお願い、注意事項の掲載

製品事故を防止し、お客様に安心して快適にご使用していただくための大切なお願い、注意していただきたい事例を掲載しています。

製品を安全に、正しくお使いいただくために > <https://www.noritz.co.jp/info/safety/>

製品事故情報の公開

お客様に被害を及ぼす可能性のある事故が発生した場合は、安全性確保に向け被害の拡大防止を最優先に迅速かつ誠実に対応し、事故情報を公開しています。

製品事故情報一覧 > <https://www.noritz.co.jp/info/group/jiko/>

| わかり易い情報提供の実施

アフターサポート

ノーリツグループは、お客さまがご使用中の製品について、必要な情報をお伝えできるよう、わかり易く情報を発信します。

アフターサポート > <https://www.noritz.co.jp/aftersupport/>

お問い合わせ窓口

お客さまからのお問い合わせについて、お客さまの立場に立ち、具体的にわかり易く情報をお伝えします。

お問い合わせ窓口一覧 > <https://www.noritz.co.jp/contact/>

| 本業を通じた暮らし向上への取り組み

| 入浴事故低減に向けて

家庭用の浴槽での溺死者数は2019年に4,900人で、2008年の3,384人に比べ約10年間で約15倍に増加し、社会課題となっています。(消費者庁公表資料より)

入浴時の安心をサポートする“見まもり”機能を業界で初めて給湯器リモコンに搭載し、浴室への入退室や入浴時間をリモコン、スマートフォンへお知らせすることで入浴事故の注意喚起を行います。

「見まもり」機能について > https://www.noritz.co.jp/product/kyutoki/gus/gt_c62.html

※「見まもり」機能は一部のリモコンのみ対応となります。

| 新たな調理文化の創造

ノーリツグループは常に時代に先駆けた製品を開発してきました。近年は便利で楽しいグリルで「ラク家事」を提案し、業界のスタンダードを築いてきました。マルチグリルは専用調理器を使用し、“焼く”“煮る”“蒸す”“パン”“ノンフライ”“炊飯”が一台でできる新発想のグリルです。

毎日グリル部では、グリル料理の手軽さ、便利さ、楽しさを新発見できるツールを提供しています。

毎日、マルチグリル。について >

https://www.mainichigrillbu.com/?ktr_sid=d42996891732b6039e43662bb418df18&ktr_rpt=1