

品質・カスタマーサービスレポート

お客さま満足向上への取り組み



品質・製品安全について

基本的な考え方	2
品質・製品安全	2
顧客満足	3
品質保証活動の考え方	3
品質保証活動	4
サービス・ソフト・セキュリティ活動	4
技術法令の遵守	4
製品・サービスの安全設計および安全性モニタリングの徹底	5
製品の品質保証に関する外部監査	5
品質・信頼性教育の実施	5
製品の安全性に関する事故発生時の対応	6
責任者・体制	7



安全・安心にご使用いただくための活動

安全にご使用いただくために	8
品質向上活動の取り組み	8



修理サービスについて

体制・顧客満足向上への活動	10
---------------	----



お問い合わせ対応について

Webサイトお問い合わせ窓口の取り組み	11
---------------------	----



「お客様の声」を製品・サービスの改善につなげる活動

「お客様の声」を製品・サービスの改善につなげる活動	12
わかりやすい取扱説明書の改善活動	13
その他VoCセンタの活動	14



コミュニケーションチャネルの活動

日立家電メンバーズクラブの取り組み	15
-------------------	----



品質・製品安全について

基本的な考え方

日立グループは、創業の精神である「和・誠・開拓者精神」のもと、「基本と正道」「損得より善悪」という価値観を大切に、「品質、信頼性第一」を徹底しています。失敗を分析して徹底的に学ぶことを通して、技術を発展させる「落穂拾い」の精神に基づき、品質保証活動に取り組んでいます。また、お客さまとのコミュニケーションを大切にしており、お客さまの声を経営、製品、ソリューションなどに生かしています。

品質・製品安全

「日立グループ企業倫理・行動規範」において、品質と安全性の確保を掲げ、会社規則集の品質保証規程においても品質保証の基本理念を示しており、従業員への周知を図っています。品質ガバナンス統制を徹底する体制を構築するとともに、「事故再発防止」とどまらない「事故未然防止」活動を行っています。具体的には、製品開発のすべてのプロセスにおいて、安全性を確認し、関連するビジネスユニット（以下、BU）や研究所と連携した幅広い見地からのリスクアセスメントを実施しています。また、認証製品などを対象に定期的に製品の安全性に関する外部監査を受けているほか、品質マネジメントシステムに関する外部の審査機関による認証を受け、第三者による評価を事業活動の改善に生かしています。



顧客満足

「360°ハピネス～ひとりひとりに、笑顔のある暮らしを～」をスローガンに、あらゆる年齢や地域の人々のQuality of Life[※]（以下、QoL）を向上するサービス・ソリューションを提供しています。洗濯機や冷蔵庫などの家電製品に関するご質問や、修理のご依頼、製品に対するご不満を含め、「お客様相談センター」や「修理受付センター」、Webサイトなどの受付体制を整えており、お問い合わせへの対応品質のさらなる向上を図るとともに、お客さまの声をモノづくりに反映させるなど、顧客満足向上に向けた取り組みを行っています。

※「Quality of Life:生活の質」

品質保証活動の考え方

「日立グループ企業倫理・行動規範」において、製品・サービスの提供にあたってはお客さまのニーズや仕様を満たし、関連法令や基準を充足することはもとより、必要に応じて自主基準を設定し、品質と安全性を確保することを掲げています。会社規則集の品質保証規程においても品質保証の基本理念を示しており、従業員への周知を図っています。

▶日立グループ企業倫理・行動規範

<https://www.hitachi.co.jp/about/corporate/conduct/pdf/conduct.pdf>



品質保証活動

製品の企画・開発から設計・製造・試験・納入・保守サービスに至るすべてのプロセスにおいて、「組織・管理」「技術」「人財」の観点から品質保証強化活動を推進しています。「『未然防止』が品質保証の本分」という考えのもと、「事故再発防止」にとどまらない「事故未然防止」活動を行っています。

サービス・ソフト・セキュリティ活動

益々拡大するIoT家電、IoT空調機器に関するサービスの品質強化、セキュリティ強化を図っています。組込みソフトウェアの重要性が高まっており、ITシステムの開発プロセス、技術ノウハウを製品開発にも適用し製品の品質向上、IoTサービスの信頼性確保を進めています。

また、製品やサービスを安全・安心にご利用していただくために、情報セキュリティへの取り組みを行っています。

情報セキュリティに関する法令及びその他の規範を遵守するとともに、従業員の情報セキュリティ教育の実施や、個人情報保護に関するプライバシーマークの取得などを通して、お客さまの情報管理や製品・サービスのセキュリティ確保に努めています。

技術法令の遵守

製品にかかわる各国・地域の法規制および改正の動向、施行日などを社内に周知しています。また、各製品に関連する製品法令マップ(規制一覧表、法規リスト)によって法令遵守を図り、そのプロセスを継続的に改善しています。



製品・サービスの安全設計および安全性モニタリングの徹底

製品・サービス開発の際は、生命・身体・財産の安全を最優先で設計し、開発から生産、販売、保守に至るすべてのプロセスで安全性を確認しています。その際、設計(本質的安全設計)によるリスクの低減、保護手段(安全防護)によるリスクの低減、取扱説明書など使用上の情報によるリスクの低減の優先順位に基づき安全性を確保しています。また、関連するBUや研究所と連携した幅広い見地からのリスクアセスメントを実施しています。

製品の品質保証に関する外部監査

認証製品などを対象に、定期的に製品の安全性に関する外部監査を受けています。認証を受けた製品にはマークが表示され、認証後も認証製品の定期的な外部監査を受けることで、品質維持の有効性が確認されています。

Sマーク:電気製品認証協議会が運営する第三者認証制度に基づき、第三者の認証を受けた電気製品に表示(外部監査の頻度:1回/年)

CCCマーク:認証企業であるUL Solutionsが定めた安全基準に適合している製品に表示(外部監査の頻度:4回/年)

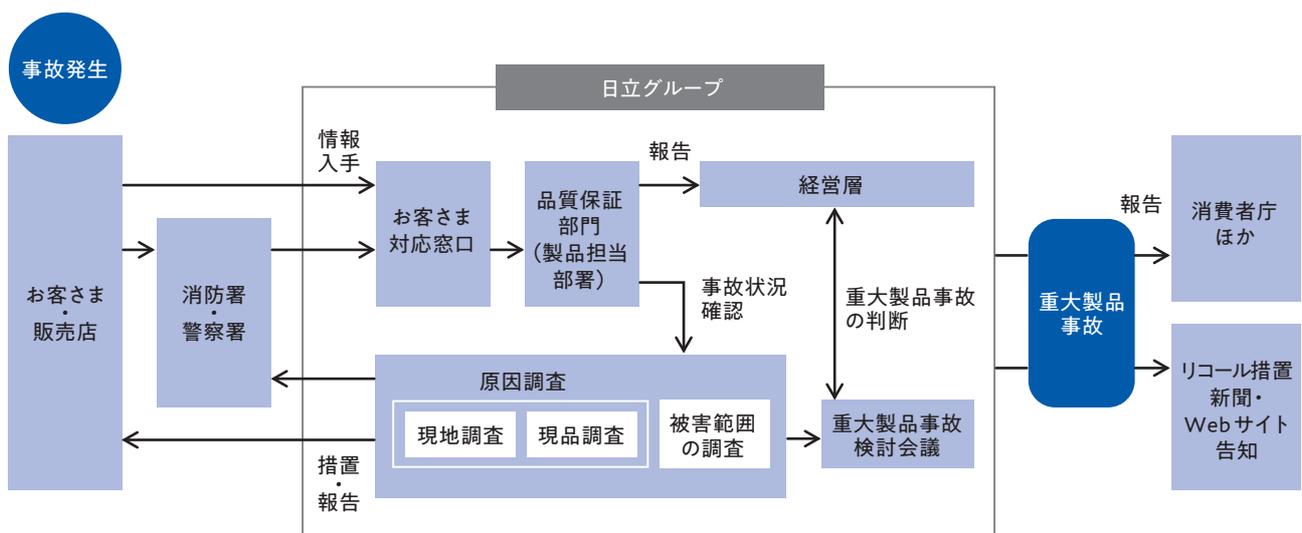
品質・信頼性教育の実施

製品・サービスの安全性を含む品質や信頼性に関するさまざまな教育や研修を、対象者に応じて定期的に実施しています。全従業員向けには、常時受講可能な「日立の品質に対する理念」についてのeラーニングを提供しているほか、新入社員教育や、役職別、役員向けの研修でも品質保証をテーマに取り上げています。また、各種信頼性にかかわる基礎講座から専門向けの技術講座までを毎年開催しています。各BUでも、製造・品質保証・保全に関する技術の向上を図るなど、専門技術教育を行っています。



製品の安全性に関する事故発生時の対応

事故の発生時には、製品担当部署が中心となって迅速に対応にあたり、製品の技術上の原因のみならず、事故に至ったプロセス・組織・動機的原因、再発防止について徹底的に議論し、製品の安全性を確保しています。重大な事故の場合は、速やかに経営層に状況を報告し、法令に基づいた所管官庁への報告、Webサイトなどを通じたお客さまへの情報開示を行うとともに、迅速かつ適切な措置を講じる体制を整えています。製品に対し遡及(そきゅう)して対策を講じる必要があると判断した場合には、新聞広告やWebサイトなどで告知し、修理や交換などを行っています。





責任者・体制

品質管理にはChief Quality Officer (CQO)が経営の執行部門とは独立して設置され、製造の責任者であるChief Product Executive (CProO)と、営業・サービスを管掌するChief Marketing Officer (CMO)らが中心となる品質確認を定期的に行っています。また、具体的なCS(顧客満足)活動では、日々修理サービスを提供するサービス部門と製品の品質や安全性を評価する品質評価部門、さらにお客さまの声やご要望を収集する営業部門が連携しています。これらの活動を通じて、製品の品質と安全性を確保するだけでなく、お客さまの暮らしやQoLを向上させる商品開発にも取り組んでいます。



安全・安心にご使用いただくための活動

安全にご使用いただくために

製品の取り扱い説明も、従来の取扱説明書だけでなく、操作方法の要点を簡単にまとめた「カンタンご使用ガイド」などで安全情報が容易に目に入るようにし、Webサイト（日立家電品サイト・お客さまサポートページ）では、製品ごとの使い方動画を掲載するとともに、「安全にお使いいただくためのお願い」と題し、製品ごとの特異的な注意点を掲載し、注意喚起を行っています。

▶日立家電品サイト・お客さまサポートページ

<https://kadenfan.hitachi.co.jp/support/>

品質向上活動の取り組み

- 製造事業部では、毎年5月と11月を「品質強調月間」と名付け、全従業員の品質・安全意識啓発のためのさまざまな取り組みを行っています。具体的には、実際に製品を焼損させ、事故のおそろしさを実体感させるPS（製品安全）事故実体感教育や不良を未然に発見した人の表彰制度、社内外の品質や安全に関する専門家による品質講演会の実施、PS事故語り部活動、職場間のPS相互監査などを実施しています。これらにより、品質の向上と安全意識の啓発を図っています。



- 毎年4月を表示品質向上月間と名付け、表示に関する社長メッセージの配信、講演会の実施、全従業員へのe-ラーニングを実施しています。これは、2009年4月に日立製冷蔵庫にて不当表示に関する不祥事を発生させたことを反省し、二度と同じ過ちを繰り返さないために、コンプライアンス推進活動の一環として実施しているものです。景品表示法や公正競争規約等の広告関連法規ならびに各種基準を再確認・再徹底することを目的としています。
- 新製品開発の際は、試作品(量産先行品)を従業員や外部モニター員に使用してもらい、使い勝手や品質に関するご意見をいただくこととしており、積極的に製品改善に生かしています。製造事業部内の開発では分からないような実使用状態(実据付環境)における問題点や不具合点を製品出荷前に見つけることとしており、実際に多数の改善につながっています。
- 製品開発においては、取り扱う全製品において、PSリスクアセスメントの実施を義務付け、安全性の向上に努めています。PSリスクアセスメント実施の際は、当社が独自開発したPS-PTA手法(Product Safety-Potential Tree Analysis)を活用することとし、これが実施者に正しく理解され、確実に実行されているかの検証を、定期的に設計部門、品証部門合同の「PSリスクアセスメント実践検討会」にて確認しています。
- 多賀事業所では、毎年、小学生の工場見学を受け入れており、年間1,500名ほどが洗濯機の製造工程等を見学しています。この中で、「こどもの安全教育」も一緒に行っており、こどもが家電品を使用される際に、不用意にやっしまいそうな不安全行為(ドラム式洗濯機のドラムの中に入ってしまう(窒息のおそれ)、掃除機を人に向け操作し髪の毛を吸ってしまうなど)の安全教育も実施しています。これらこどもの安全資料については、ホームページにも掲載し、注意喚起を図っています。



修理サービスについて

体制・顧客満足向上への活動

洗濯機や冷蔵庫などの家電製品の修理依頼は修理受付センターで承っています。修理受付には音声自動応答システムやWeb受付も導入しており、24時間のご依頼が可能としており、お客さまの利便性を向上しています。

家電製品の修理につきましては、約90カ所あるサービス拠点の全国ネットワークで対応しております。「お客さま修理サービスアンケート」を毎年実施し、2023年度は29,000件以上のお客さまにアンケート回答いただき、その集計結果に基づいた研修会を開催するなど、さらなるサービスの改善に努めています。



お問い合わせ対応について

Webサイトお問い合わせ窓口の取り組み

Webサイトにお問い合わせ窓口を設け、寄せられるさまざまな情報（お問い合わせ、ご意見、ご要望、苦言）に対応しています。寄せられた情報のうち、対処または解決すべきものについては、必要な是正措置・再発防止策をとっています。この是正措置・再発防止策の策定には、お客さまの声を積極的に取り入れています。今後もより迅速かつ的確にお客さまの声にお応えするため、日立グループ各社の連携強化とお問い合わせ窓口・対応メカニズムの改善を図っていきます。

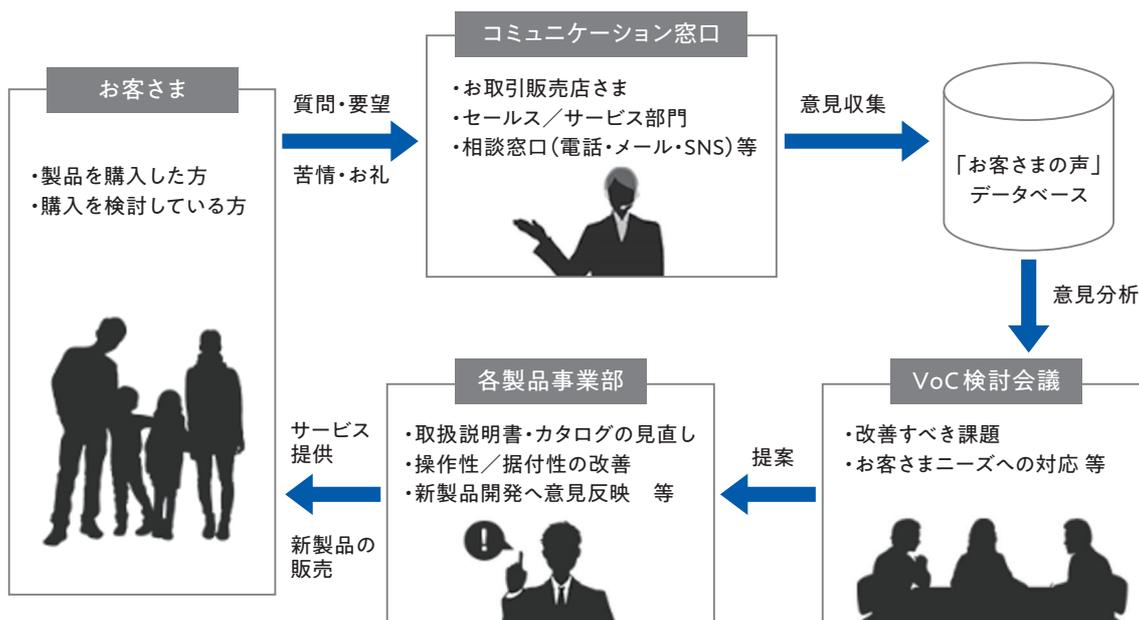


「お客様の声」を製品・サービスの改善につなげる活動

「お客様のQoL向上」を目標に掲げ、製品開発と販売の強化に取り組むため、「お客様の声」(Voice of Customer)を収集・分析し、製品・サービスの改善に役立てています。

お取引販売店様、セールスやサービス部門、コールセンター部門など、各コミュニケーション窓口でいただいたお客様のご意見やご要望は、VoCセンタで集約し、製品ごとに分析を行っています。

分析結果は、商品企画部門、設計・品質保証部門、サービス部門と共有し、定期的に検討会を開き、製品・サービスの改善につなげる活動を継続的に実施しています。



各製品事業部では、カタログや取扱説明書をよりわかりやすくするための改善を行って、お客様のご意見を製品仕様や設計に反映させることで、よりご満足いただけるような製品・サービスの実現を目指しています。

特に、新製品に関するお客様のご意見やご不満は迅速に収集し、社内関連部署と迅速に情報を共有するよう努めています。

わかりやすい取扱説明書の改善活動

お客さまに快適かつ安全に製品をご使用いただけるよう、取扱説明書の改善活動に取り組んでいます。

- 「お客様の声」から、製品の操作方法やお手入れ手順など、製品を使用する中でのお客さまのお困り内容を分析し、改善すべき課題をもとに、説明書の改善を図っています。
- 自社独自の「取扱説明書作成ガイド」を用いて、説明書の作成方針や具体的な記述方法を定め、取扱説明書の品質向上を図っています。
- 取扱説明書の文字やイラスト、写真だけでは伝わりにくい内容については、動画や音声、Webページ、スマートフォンアプリなどを用いて補完し、お客さまにより理解しやすい形で提供しています。
- 外部の専門機関と連携し、定期的にマニュアルの評価・診断を実施し、読みやすさ、わかりやすさ、最適なページ数の改善に取り組んでいます。

その他VoCセンタの活動

お客様の感謝の声「Happy Voice」の社内展開

製品の長期使用や機能・性能に関するお褒めの言葉、コールセンターや修理対応スタッフへのねぎらいの言葉など、お客さまから感謝の声をいただくことがあります。

お客様の感謝の声は、「Happy Voice」として一元管理を行い、社内イントラネットで共有をしています。情報を共有することで、モノづくりへの意見反映、クレームの再発防止、接客時の成功事例展開などに活用するとともに、社内のやる気・やりがいを醸成する活動として取り組んでいます。

優れた改善に対する社内表彰制度

「お客様の声」に応える優れた改善提案には、提案者に対して「VoC 優秀賞」を授与しています。

また、操作性向上や機能改善など大幅な改善効果に寄与した改善内容には、改善に取り組んだ開発メンバーに対して「VoC 改善賞」を授与し、貢献をたたえる制度を導入しています。

この制度は、VoC 活動への理解を深め、参加意欲を促進し、優秀な内容に対して、『褒める』『たたえる』文化を根付かせることを目的として取り組んでいます。



コミュニケーションチャネルの活動

日立家電メンバーズクラブの取り組み

日立の家電品をより長く快適にご利用いただくためのサービスをお届けする「日立家電メンバーズクラブ」の運営を行っております。

「日立家電メンバーズクラブ」では、My 家電情報の登録をしていただくことで、取扱説明書などのサポート情報の閲覧や、修理申込、パーツ購入などを簡単にご利用いただけるサービスをご提供しています。また、ご使用の製品の使い方やお手入れ方法など、ご登録いただいた製品のサポート情報の配信も行っています。お届けするサービスの内容は、定期的なアンケートによりお客さまのご意見を収集し、継続的に内容の改善を行い、会員の皆さまによりご満足いただけるようなサービスの実現に取り組んでいます。