

お客様との関わり

お客様のご期待と信頼に応える製品やサービスを提供するため、品質保証やサービス・サポート体制を構築し、お客様の声にも耳を傾け、日々改善の取り組みを推進しています。

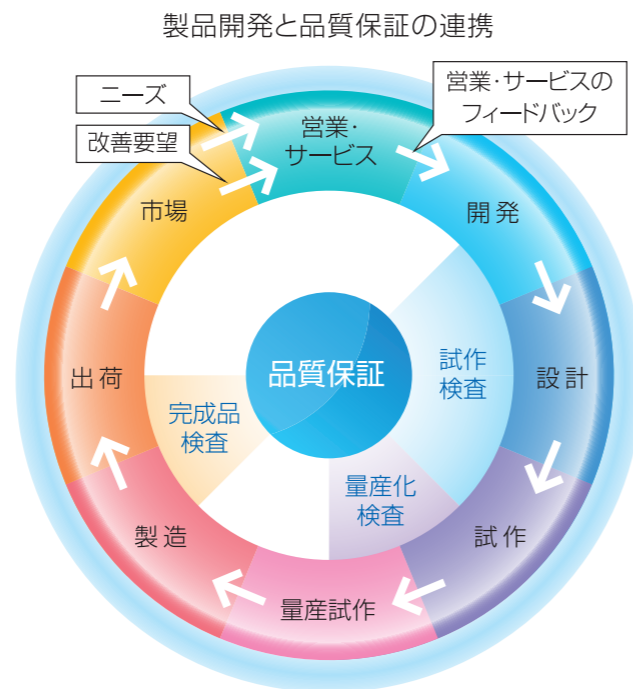
品質保証体制

ホシザキは、品質方針においてお客様に安心を提供する姿勢を明確にし、品質レベルの維持、改善に取り組んでいます。品質の国際規格であるISO9001を全工場取得しており、品質マネジメントシステムに基づき、製品開発段階から工場での製造、出荷に至る全てのプロセスで厳重な品質チェックをおこなう仕組みを構築しています。

製品の開発段階では、過酷な使用環境を想定した各種試験を繰り返しおこない、これらの試験に合格した技術や部品のみを採用し、製品化しています。

工場の生産ラインでは、まず各工程で作業員一人一人が品質チェックをおこないます。そして完成した製品には、資格認定を受けた検査員が一台一台細かなチェックをおこない、完成品検査（最終検査）に合格した製品のみが、市場に出荷される仕組みになっています。

また、市場からのクレームに対しては、その原因を徹底的に追及し、次の製品開発や製品改良に反映させています。

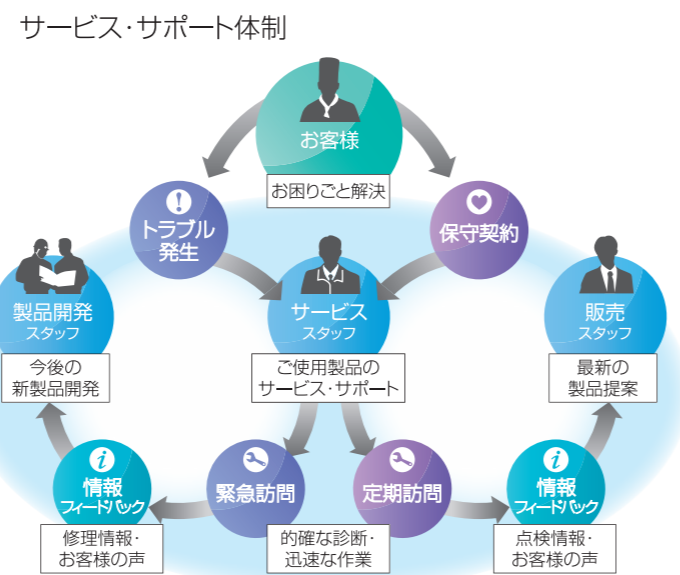


サービス・サポート体制

ホシザキグループでは、お客様にとって最も重要な機能として、サービス・サポート体制に力を入れています。サービスにあたるのは全国各地に展開する15の販売会社、436カ所の営業所です(2019年12月末現在)。

この体制により、万が一のトラブル発生時、直ちにサービススタッフが訪問し、対処しています。そして多くのお客様にご加入いただいているメンテナンス契約の定期訪問を通じて、お客様へのきめ細やかなサポートを実現しています。

また、サービススタッフの訪問の際に頂戴するお客様の声は、販売や製品開発スタッフへ適時フィードバックし、最新の製品提案や今後の新製品開発へ反映させ、お客様のお困りごとの解決につとめています。



災害発生時のお客様の支援

ホシザキグループでは、災害発生時にはグループの力を結集し、お客様の店舗の復旧を支援いたします。以下では2019年9月、10月に発生した台風被害に対する取り組みをご紹介します。

● 台風15号被害に対する復旧支援

9月9日、台風15号が関東地方を直撃し、千葉県を中心に60万世帯を超える大規模な停電や断水が発生しました。千葉県の製品販売・保守サービスを担当するホシザキ関東では、まず社員やその家族の安否を確認するとともに、お客様の被害状況やライフラインの状況確認につとめました。停電のため、修理コールをいただくことが難しい地域については、お客様の店舗を訪問し、復旧へのお手伝いにつとめました。

さらに他グループ会社のサービススタッフ(ホシザキ北関東、ホシザキ東京、ホシザキ湘南など、首都圏グループ各社から計11名)の応援を得て、お客様の復旧支援に対応

できる体制を整え、最もお客様からの修理コールが多かった電力供給復旧直後(台風通過の一週間後)に迅速に対応することができました。



製品の復旧作業

● 台風19号被害に対する復旧支援

10月12日から13日にかけて台風19号が東海、関東甲信越、東北地方を直撃し、阿武隈川や阿賀野川の支流など複数の河川が決壊、大きな浸水被害をもたらしました。

被害が大きかった宮城県、福島県を担当するホシザキ東北においても、台風15号同様に社員やその家族の安否確認、お客様の被害状況の把握などにつとめました。また、他グループ会社のサービススタッフ(ホシザキ東海、

ホシザキ阪神、ホシザキからの応援計5名)とともにお客様の対応チームを作り、主に浸水被害を受けた製品の内外装の洗浄、電子制御部品交換などを行いました。

お客様からは、「ホシザキが一番早く来てくれた」「大勢で助けに来てくれて頼もしかった」などのお声をいただきました。



被害状況



災害対応のミーティング



製品の洗浄作業

● ホシザキチャリティクラブによる寄付

ホシザキチャリティクラブ(※)より、今回、台風被害を受けた8県に対して、義援金を寄付しました。

※ホシザキ国内グループ社員・役員の有志で構成される組織。詳細はP13を参照ください。

自治体
宮城県、福島県、茨城県、栃木県、埼玉県、千葉県、神奈川県、長野県