

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。また、お客様の要望に応じたプランで、快適な環境をトータルに提案しています。

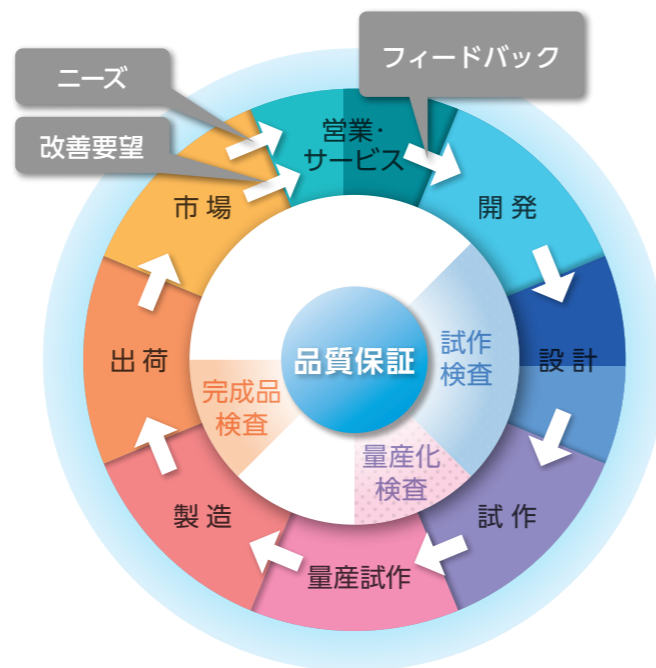
品質保証体制

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。また、品質の国際規格ISO9001を全工場で取得しており、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、出荷に至るすべてのプロセスで厳格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状況下での実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。

また、製造ラインでは、厳しい品質基準を設定し、検査員が一台一台きめ細やかなチェックをおこない、完成品検査(最終検査)に合格した製品を市場に出荷する仕組みになっています。

さらに、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。

製品開発と品質保証の連携



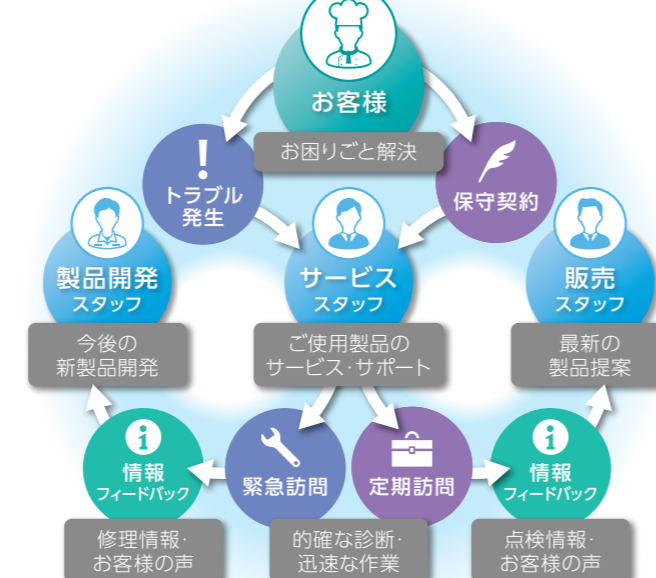
サービス・サポート体制

ホシザキグループでは、お客様へのサービス・サポート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国内販売会社の約2,650名のサービススタッフです。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。また、多くのお客様にご加入いただいている保守契約先の定期訪問を通じて、機器の状態を撮影・リスト化し、使用方法などをアドバイスすることで、故障の未然防止や計画的な更新をサポートしています。

また、お客様訪問時に頂戴するお客様の声は、製品開発や販売スタッフへ適宜フィードバックしています。



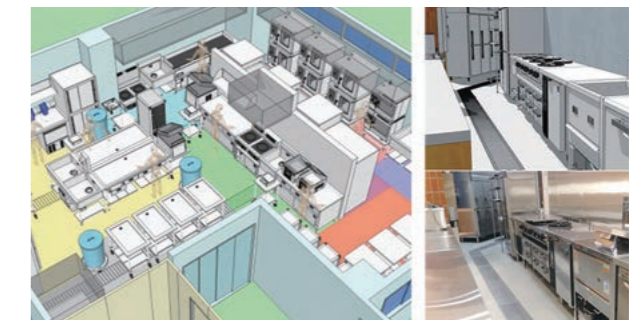
サービス・サポート体制



快適環境のトータル提案

ホシザキグループは、全国各地に展開する15国内販売会社に約150名の設計スタッフを擁し、年間17,000件を超える厨房のプランニングをおこなっています。当社製品と他社製品を組み合わせるトータルにプランニングし、お客様のニーズに一括でお応えできることが他に類を見ない強みです。例えば、お客様の業態にあわせたカスタマイズ製品や、オペレーションの改善につながるゾーニング、食材の温度記録をパソコンで一括管理できるシステムなどを組み合わせ、衛生的かつ作業環境等に配慮した付加価値の高い厨房プランを提供しています。そのような取り組みによって、外資系五つ星ホテル、1,000床超の病院、社員食堂、日本初上陸の外食チェーン店など、年間約5,300件の厨房一式施工の実績をあげています。

厨房プランの提案事例 (3Dイメージでわかりやすくご提案)



また、厨房のみでなく、食品加工工場の加工室、食品倉庫のクリーンルーム・冷蔵庫、青果市場の冷蔵庫など、コールドチェーンを支える大型施設の設計・施工も手掛けています。

調達取引先様との関わり

サプライチェーン全体で社会的責任を果たすため、取引先様とともに、責任ある調達に取り組んでいます。

責任ある調達

ホシザキグループでは、原材料や部品などの取引先様を、重要なパートナーであると考え、オープンで公正・公平な取引を通じた信頼関係の構築につとめるとともに、グローバル企業として社会からの信頼を獲得するため、取引先様を含めたサプライチェーンにおいて責任ある調達を推進しています。

取引先様との取引開始時には、ホシザキグループの調達基本方針を理解いただくとともに、取引先様の選定にあたっては、ISO規定に基づく「取引先チェックリスト」を活用し、品質、安定供給、経営の健全性などの評価に基づいて選定しています。

取引先様とのコミュニケーション

ホシザキグループでは、取引先様向けの説明会を定期的に開催し、調達基本方針の理解浸透につとめています。また、取引開始後においても「取引先チェックリスト」に基づいて定期的に再評価し、要求品質に満たない取引先様に対しては是正処置を依頼しています。なお、新型コロナウイルス感染拡大時には、取引先様に対して臨時的経営状況調査を実施しました。また、安定的な調達をおこなっていくため、一次取引先様のみでなく、二次取引先様まで含めた調査を開始しています。

さらに、ホシザキアメリカでは、原則実地による取引先様監査を年2回実施しています。監査項目には、品質方針や工程管理に加え、行動規範、労働安全衛生、環境保全などの項目が含まれており、取引先様と連携したサステナビリティ調達の取り組みを進めています。



取引先説明会