

品質方針

お客様のことを第一に考え、お客様のために行動し、お客様の立場になる

購入の最初から最後まで、それぞれのお客様に合わせた素晴らしい体験でお客様を喜ばせることが私たちのNo.1優先事項です。

お客様の購入の意思決定について

お客様が製品の購入を通して体験する「カスタマーエクスペリエンス」は、製品の価値そのものや価格と同等に重要になってきています。近い将来、最も重要な意思決定要因になるでしょう。

お客様は、営業担当者と話すの前にWebなどのデジタルな情報源で購入の意思決定をするようになって考えられています。

私たちの目標

シュナイダーエレクトリックは、お客様を中心にすべての意思決定を行っています。

顧客満足度をあげるべく、お客様一人ひとりに合わせた購入体験を、すべての接点で、素早く一貫性をもって提供します。ここに紹介するお客様のように：

「すべての段階で、私のニーズに誠意を込めて正しく対応いただけるような、素晴らしい文化を持っている貴社に感謝いたします。このような驚くほどの優良な顧客サービスはほとんど受けたことがありません。貴社の社員の方々はみなさんがスーパースターです。」
CEOに送られたお客様の声より

私たちの行動原則

1. お客様中心:お客様の購入体験を大事にする文化がすべての従業員DNAです。どこにいてもお客様の目線で、お客様のこれまでの体験を知り、お客様中心で行動し、常にお客様の視点で、意思決定や優先順位付けを行います。

2. 製品品質:私たちは革新的な製品の創出、製造、配送、運用とサービスというライフサイクルを通じて、妥協することのない優れた品質を提供します。それぞれのお客様に合わせた、お客様のニーズを見越した、デジタルな体験にフォーカスをして、お客様の要求に応えます。

3. 情報:お客様の体験を深く分析し、私たちが行動できる情報に変換することによって、お客様の問題の予測、不満の予防、お客様とのすべての接点での改善につなげます。それぞれのお客様の体験情報をすべてのチームで幅広く活用します。

4. 人:お客様にとってビジネスの価値が最大になるよう、私たちの優先順位と意思決定の権限を組織に与えます。新たな人材には優れた顧客志向のスキルを求め、一丸となって常にお客様第一のサービスを提供するよう努めます。

5. 満足度の向上を購入につなげる:すべての接点におけるお客様の体験を深く分析し、それに基づき投資の優先順位を決め、営業戦略を立案します。お客様の購入体験は、当社の競合に対する強力な優位点となります。

この品質方針は、ISO9001規格に適合した有効なプロセスやツールを通して継続的で厳密な方法で改善を行う確固たる品質管理システムによって支えられています。私たちはシュナイダーエレクトリックのあらゆる場所でこの品質方針を適用し、全ての組織でこれらの行動原則を実行的な目標に展開していきます。

ジャン パスカル トリコワ会長兼
CEOによる承認 - 2017年10月

Property of Schneider Electric

Life Is On

Schneider
Electric