

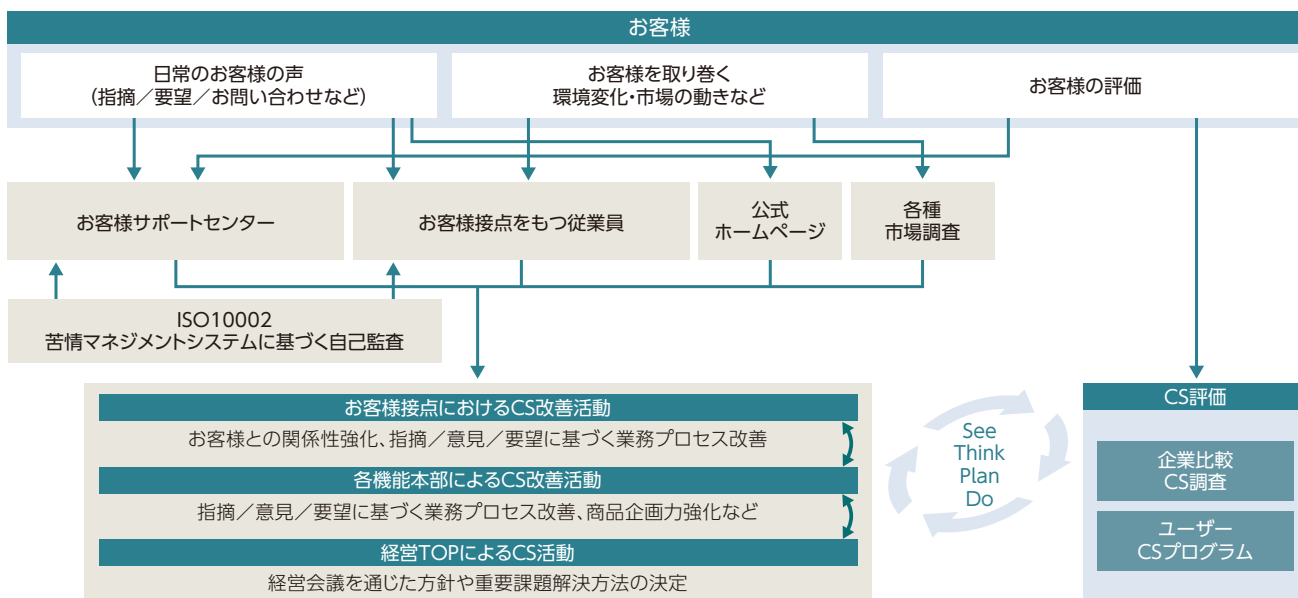
## 2.5 顧客対応マネジメント

### 2.5.1 顧客対応の基本的な考え方

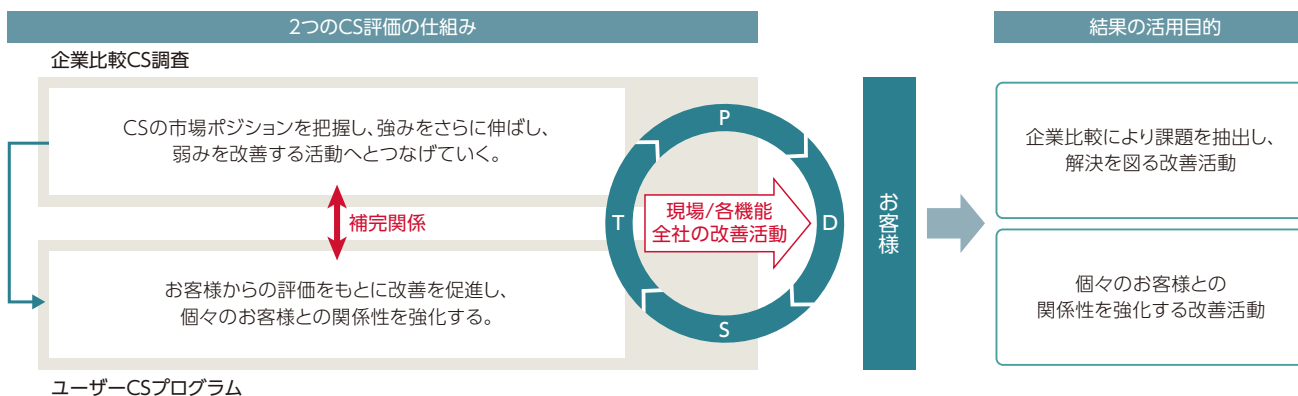
富士フイルムグループは、企業理念でうたっているように、「顧客満足 (CS:Customer Satisfaction)」を経営の基本とし、お客様にとって安全・安心で魅力ある「最高品質の商品、サービス」の提供を目指しています。お客様に満足していただくためには、お客様の多様な声を拾い上げ、商品・サービスに効果的に反映できる仕組みが重要です。そのため、お客様との接点となる窓口でのコミュニケーションを大切に、迅速・親切・的確・公平を基本とした対応を図るとともに、お客様の声を正しく把握し、業務プロセスや製品開発の改善につなげる体制を構築しています。

### 2.5.2 顧客対応の取り組みに関する体制

お客様とのコミュニケーションの仕組み



#### CSプログラム (CS調査に基づく改善活動)



## 2.5.3 顧客対応の取り組み

### 1. 顧客満足度調査の実績

#### (1) 顧客満足度調査の実施

アフターサービスが重要な写真関連製品、デジタルカメラとメディカルシステム、ドキュメント領域の顧客満足度を測定しています(5段階評価で、上位2つを選択した顧客の割合を明示)。

なお、2016年度まではドキュメント領域のみの公開でしたが、2017年度以降はデジタルカメラ、メディカル製品の顧客満足度指標も加えて、調査のカバー率を向上させました。

#### ①顧客満足度調査の評価推移

単位(%)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2018年度に 定めた目標
顧客満足度の比率(顧客満足度指数)	93.2	93.2	83.5	85.1	84
対売上上のデータカバー比率	47	46	73	77	73

#### ②上記①のデータの内、各事業領域の顧客満足度評価

単位(%)

	事業領域	2017年度	2018年度
富士フィルム	イメージング(デジタルカメラなど写真関連)	85.2	89
	ヘルスケア&マテリアルズ(メディカル製品)	80.0	78
富士ゼロックス	ドキュメント	93.2	91

#### (2) 富士フィルムの顧客満足度評価の詳細

各種製品のサポート窓口の利用や、製品購入に伴って会員登録された顧客に対して、以下の項目について調査を実施しました。

単位(%)

	調査項目	2017年度	2018年度
製品、サービスだけでなく、サポート窓口の対応も含めた当社(製品)への評価	友人知人への推奨意向	70	69
	当社製品のご利用意向	80	77
サポート窓口の対応品質への評価	回答内容のわかりやすさ	85	80
	聞きやすさ、読みやすさ	82	82
	応答の早さ	85	82

#### (3) 富士ゼロックスの顧客満足度評価の詳細

単位(%)

	2017年度	2018年度
取引継続意向率	95.7	94.9

#### 顧客満足度調査に関する2018年度の受賞履歴

- J.D. パワー “カラーコピー機顧客満足度9年連続No.1<ラージ&ミドルオフィス市場セグメント>”  
(J.D. パワー 2010-2018 年カラーコピー機顧客満足度調査。2018年調査は従業員 30名以上の企業 6,868 社からの回答を得た結果。jdpower-japan.com)
- J.D. パワー “法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度No.1<コピー機/プリンター部門>”  
(J.D. パワー 2018年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査。調査は従業員5名以上の企業5,109社からの回答を得た結果。jdpower-japan.com)
- 日経コンピュータ 2018年9月13日号 顧客満足度調査 2018-2019 ITコンサルティング/上流設計関連サービス(情報サービス会社)部門 1位

## 2. 顧客によるオンラインサービスの利用状況

単位(%)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2018年度に 定めた目標
オンライン顧客(オンラインサービス/売上プラットフォームを使用している顧客の比率)	93.2	93.2	83.5	85.1	84
オンライン売上(直接販売、宣伝広告などを通じた売上の比率)	47	46	73	77	73

※ オンライン顧客:富士ゼロックスの国内複合機のオンラインによるリモートメンテナンス契約を締結している顧客の割合

※ オンライン売上:特にオンライン売上を強化しているイメージング、ライフサイエンス、ドキュメント分野におけるオンライン売上から算出

## 3. ヘルスケア分野における取り組み

映画、写真フィルムの製造から始まった富士フィルムグループは、今や多種多様な15事業を抱えています。その中でも大きな柱となっているヘルスケア分野は、人々の命に直結する大変重要な分野の一つであるため、以下のような取り組みを行っています。

### ①医療サービスへのアクセス向上に向けた取り組み

富士フィルムグループでは、重点分野の一つとして「健康」を挙げ、幅広い取り組みを行っています。中でも「医療サービスへのアクセス向上」を重点課題とし、様々な地域へ検診の仕組みの普及、開発途上国における結核の早期発見診断システムの開発など、活動を推進しています。

URL: <https://www.fujifilmholdings.com/ja/sustainability/svp2030/health/02.html>

### ②ヘルスケア分野における事業の公正性、及び透明性確保に向けた取り組み

富士フィルムグループは、ヘルスケア分野においても当社グループの製品・サービス・技術を提供することを通じ、人々の生活の質のさらなる向上に寄与することを目指しています。

ヘルスケア分野は人々の命に直結する大変重要な分野の一つであるため、企業活動において、医療機関等との関係の透明性及び信頼性を確保することが非常に重要と考えて、以下の活動を進めています。

#### 1) 公正な競争に基づく営業活動

富士フィルムグループが行うあらゆる活動は、日本医療機器産業連合会、医療機器業公正取引協議会及び日本製薬工業協会など業界団体が定める「倫理綱領」、「企業行動憲章」、「プロモーションコード」、「公正競争規約」といった規程やガイドラインに加え、富士フィルムグループの「企業行動憲章」、「行動規範」、及びヘルスケア分野の事業を行うグループ各社における自社規程などの関係諸規範及びその精神に従って行われています。各社の従業員はこれらを順守し、公正な競争に基づいて事業を進めています。

#### 2) 情報公開

富士フィルムグループが高い倫理性を担保した上で企業活動を行っていることにつき、社会から広く理解を得ることを目的とし、ヘルスケア分野における資金提供等について定期的に情報公開を行っています。