

## お客さまとのコミュニケーション

「顧客満足（CS）向上活動を通じて、お客さまに満足していただける商品・サービスを提供する」を基本として、様々なコミュニケーションを通して、お客さま満足度の向上に努めています。

### お客さまの農業経営を応援する取り組み

#### 先端営農技術の普及・支援活動

お客さまの夢ある農業を応援すべく、先端営農技術の普及・支援に取り組んでいます。井関グループでは、セールス・サービスマンによるお客さまとの直接対話、展示会や各種セミナー、営農情報誌による提案・サポート等を通じて課題解決に取り組んでいます。

#### 普及・支援の取り組み

展示会、実演会、各種セミナー等を通して、最新の農業機械をはじめとする農業経営に役立つ商品・情報をお伝えしています。また「夢ある農業総合研究所（夢総研）」では、生産者をはじめ、行政、研究機関、JA等の農業関係者の視察を多く受け入れ、様々な情報を発信しています。



生産者の要望に応じたセミナーの開催



「夢総研」の視察来場者数 約7,000名(のべ人数)

#### WEB・情報誌活用による活動

ホームページや営農情報誌「ふあーむ愛らんど」等を通じて、お客さまに営農情報や先端技術等を発信しています。従業員の体験やお客さまの取り組みを交えながらわかりやすく幅広くご紹介しています。

また、セールスマン・サービスマンがお客さまに商品をご紹介する際は、カタログだけでなく動画でご案内できるようにスマートフォンやタブレット等の端末でご提案するシステムを導入しています。パーツカタログも閲覧可能とし、修理の迅速化も図っています。



先端技術や先端営農技術を紹介した特設ホームページ



営農情報誌

## メンテナンス・サービス向上への取り組み

お客さまにご購入頂いた農業機械を安全かつ安心してご使用いただくために、様々なサービス活動を行っています。また、農業経営においては、計画的作業が重要になることから、農業機械の整備・メンテナンスにおいて、高品質かつ迅速なサービスの提供に向け、国内外のサービスマンの人材育成を図っています。

### メンテナンス・サービス活動

#### サービス活動

##### ■ビフォーサービス

- ▶安全研修会  
全国の販売会社で安全研修を実施
- ▶納入試験運転指導  
試運転時にチェックシートに基づき使用方法を指導

##### ■アフターサービス

- ▶故障対応  
発生した不具合への迅速な修理
- ▶点検・整備  
安全にご使用いただくために実施
- ▶調子伺い  
新車・整備車の使用後の調子伺いを積極的に実施

また、各種資格を取得し、お客さまへのサービス力の強化を図っています。



農業機械整備士

1,760名(2017年度までのべ人数)  
(1級:1,114名、2級:646名)

#### トピックス

### 井関グループ全体で「OKキャンペーン」の実施

お客さまに「安全」「安心」「信頼」の商品・サービスを提供するため、農業機械のメンテナンス・修理等のサービスや開発・製造現場において、作業前、作業後に指さし呼称を行う「OKキャンペーン」に井関グループ全体で取り組んでいます。

また、正しい指さし呼称を行うことにより、作業の安全と精度を向上でき、労災防止の観点からも推進しています。

#### 〈サービス技能コンクールの開催〉

入社5年目未満のサービスマン全員を対象に、若年層の早期育成を目指し、サービス技能コンクールを開催予定です。



ISEKIは、全員参加で、OKキャンペーン!!



### 海外におけるサービス・サポート活動

#### ■サービス・サポート体制の充実

欧州では部品デポセンター、アセアンでは現地法人キセキタイランドを設立する等、お客さまへの迅速な対応ができるサービス・サポート体制を構築しています。



キセキタイランド社

#### ■サービスマンの人材育成

海外代理店のサービスマン向けに現地講習会や国内のISEKIグローバルトレーニングセンターで技術研修を行い、代理店のサービス力の向上を支援しています。



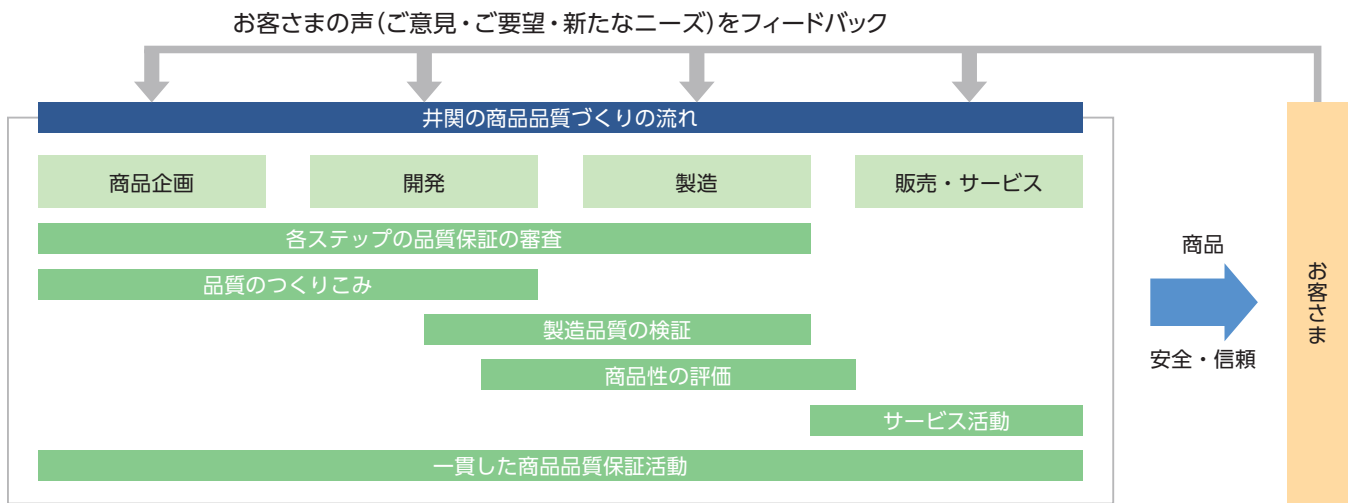
欧州代理店向けの技術講習会

## 商品品質づくり

井関グループでは、お客さまに喜ばれる商品の提供を行うために、商品企画から販売・アフターサービスまで一貫したもののづくりの中で、お客さまの信頼にこたえる商品品質づくりに取り組んでいます。また、「品質管理には万全をつくり、万が一品質に関する問題が発生した場合は、誠意を持って迅速に対応する」ことを基本としています。

### お客さまの満足度向上を目指して

お客さまの信頼にこたえる安全な商品をお届けするために、商品企画から、開発、製造、販売・サービスまで、井関グループ全体で一貫した商品品質保証活動を展開しています。品質づくりでは、お客さまの声をもとに、「品質のつくりこみ」「製造品質の検証」「商品性の評価」を行い、「サービス活動」において納入試験運転指導や調子伺い等を実施するとともに、お客さまの声をフィードバックするといったステップを設け品質保証審査を行っています。



### リコールへの対応

商品に問題が発生し、改善措置が必要な場合は、お客さまの安全を最優先に、商品の点検・修理を迅速に実施します。

また、リコールの発生にあたっては、速やかに関係機関<sup>※1</sup>に届出・報告するとともに、ホームページにて情報を開示し、お客さまへの注意喚起・情報提供に努めています。



リコールに関する情報は、  
ホームページに掲載しています。  
<http://www.iseki.co.jp/news>

### 〈リコール件数の年度推移<sup>※2</sup>〉

年度	2013	2014	2015	2016	2017
リコール件数	3	7	3	5	6

※1 国土交通省、農林水産省、経済産業省等  
※2 国土交通省へのリコール届出件数

### 商品に関するお客さま相談窓口・お問合せへの取り組み

商品に関するお問合せやご相談を電話・メール等で受け、担当部署が迅速かつ丁寧にお答えしています。お問合せの多い内容については、ホームページへの掲載項目・説明内容を充実させる等の対応に努めています。

### 〈2017年度 メールでのお問合せ実績〉

内容	問合せ件数(件)	問合せ割合(%)
トラクタ	96	22
耕うん機・管理機	58	13
田植機	56	13
コンバイン	40	9
説明書他	27	6
その他	165	37
合計	442	100