

## 社会 商品品質づくり

### 基本的な考え方

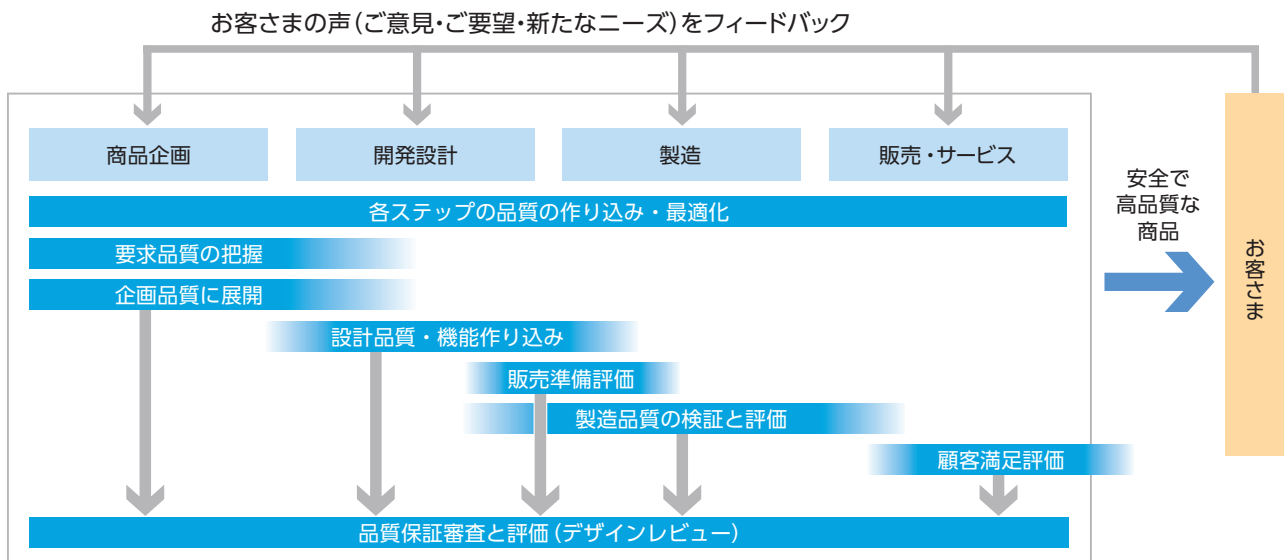
井関グループでは、お客さま視点での商品をタイムリーに提供するために、市場の声を商品の開発や改善に活かしながら、商品企画から販売・サービスまで一貫した商品品質づくりに取り組んでいます。また、品質管理には万全をつくり、万が一品質に関する問題が発生した場合は、誠意を持って迅速に対応することを基本としています。

### ○ お客さまの信頼に応える安全な商品の提供

お客さまの信頼に応える商品をお届けするために、商品企画、開発設計、製造、販売・サービスにおいて、ステップごとにデザインレビューを行い、井関グループ全体で一貫した品質保証活動を展開しています。商品づくりでは、お客さまの声をもとに要求内容を把握し、「企画品質」に展開し、「設計品質」として機能の作り込みを行い、「製造品質」へと反映させ

ます。各々のステップでは、品質の最適化を評価・検証しています。また、お届けした商品の納入試運転指導や調子伺いなどのサービス活動を通じてお客さまの評価を集約し、開発・改善にフィードバックする体制を構築し、安全で高品質な商品づくりに反映しています。

### お客さまの声を商品づくりに活かすフロー



### ○ 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には、お客さまの安全を最優先に、商品の点検や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。

### リコール件数の推移<sup>※2</sup>

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
リコール件数	3	5	6	0	2

※1 国土交通省、農林水産省、経済産業省など

※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

商品に関するお問い合わせやご相談を電話、ホームページなどで受け、担当部門より迅速(1営業日以内目標)かつ丁寧に対応しています。お問い合わせの多い内容については、お客さまご自身で解決できるようホームページへの掲載や説明内容の充実を図っています。

また、頂いた貴重なお客さまの声は、経営層や社内関係部門に確実にフィードバックし、商品開発や販売・サービス活動に積極的に活用しています。

### お客さまからの商品に関するお問い合わせ内容(2019年度)

(ホームページからのお問い合わせ総数: 370件)

