

海外グループ会社の社員にも広がる、CS向上への想い 「TOTOグループCS大会」をオンラインで開催 ～海外7チーム含む、全25チームのCS活動事例を発表・共有～

TOTO株式会社(本社:福岡県北九州市、社長:清田 徳明)は、2020年12月16日(水)、海外を含むTOTOグループ全体でのCS(お客様満足)向上にむけた社内イベント、「2020年度 TOTOグループCS大会」をオンラインで開催しましたので、お知らせします。

今回で18回目となる本イベントは、TOTOグループにおける幅広い部門の活動事例を共有し、CS視点での実践と連携を広げ、更なるCS活動へつなげることを目的に、2003年より毎年開催しています。2004年からは海外グループ会社も参加し、グローバル全体でCS向上を図る取り組みとなっています。毎年、本社(福岡県北九州市)で開催していましたが、今回は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、初のオンラインでの開催となりました。

「お客様接点(販売・サービス)部門」「間接部門」「製造部門」「研究・開発部門」の4つの部門で、8カ国・地域から計93チーム(うち海外14チーム)のエントリーがあり、予選大会等を経て選出された25チームがCS事例を発表しました。海外からは7チームが参加し、CS向上にむけた活動のグローバルな広がりをみせています。

第一部は4つの部門に分かれ、それぞれの立場でその先のお客様満足に向けて取り組んだ事例を発表しました。今回は、「コロナ対策で学んだこと～感染防止とお客様サービス継続のための取り組みを通じて～」「コロナ禍から学んだ本当のCS～すべてはビジョンに答えはある～」等、新型コロナウイルスに関連した活動がテーマとして多くありました。第二部では、部門ごとに金賞・銀賞・銅賞が発表され、金賞を受賞した4チームが活動内容を発表し、参加者全員で共有しました。

社長の清田は、「TOTOの原点とは、『どうしても親切が第一、良品の供給、需要家の満足が掴むべき実体』という創業者の想い^{※1}にあり、これはまさしくCSそのものになる。今回はZoomの活用により、より多くの方々が聴講できるようになったため、発表者の想いをしっかりと受け止めて、明日からの自分たちの行動にしっかりと活かしてほしい」と挨拶。

TOTOが創立以来大切にしている創業者の想いを原点に、時代の変化に対応して「お客様の期待以上の満足」を追求することの重要性を、さまざまな部門のCS事例を通して再認識する機会となりました。

※1:初代社長の太倉和親から二代目社長の百木三郎に送られた書簡の中に記されていた言葉。「どうしても親切が第一」という言葉から始まり、良品の供給、需要家の満足こそが掴むべき実体で、その実態を握り得れば、結果として報酬という影が映るという考え方が示されている。



※オンラインで発表する様子

TOTOグループ お客様満足(CS)への取り組み
<https://jp.toto.com/company/csr/cs/philosophy/index.htm>

水と地球の、あしたのために。

私たちTOTOグループは、水まわりから環境に貢献するために、「グローバル環境ビジョン」を掲げ、節水や省エネなどさまざまな取り組みを続けています。環境にやさしいものづくりを行い、きれいで快適な暮らしを世界に届け、人とのつながりを大切に活動してまいります。水と地球の、あしたのために。これからも、持続可能な社会を目指して、TOTOグループ全員の力で、実現していきます。

[URL] <https://jp.toto.com/company/csr/vision/index.htm>

