

「消費者志向自主宣言」

2017年2月21日

日本電気株式会社

【理念】

NEC では、1899年の創業当時から「ベタープロダクツ・ベターサービス」をモットーにしています。社会価値創造型企業として、全社員がお客さまの期待を捉え、考え、行動する企業文化を創ることで、お客さまにとって価値ある商品やサービスを創造し、お客さまから信頼され、選ばれる企業となることを目指しています。

「ベタープロダクツ・ベターサービス」というモットーの「ベター」には、「決してある時点のベストで止まることなく、お客さまにとってより良いものを、いつまでも追求し続ける」という NEC の強い思いが込められています。

NEC では、企業行動憲章の第一項に「お客さまの満足」を掲げ、グループ社員すべての行動の基軸を「お客さま」にしています。そして、お客さまとの信頼関係構築には、CS(顧客満足)の向上が不可欠であると考えています。

【活動コンセプト】

NEC では、CS 向上活動の基本コンセプトとして、1992年に CSM(Customer Satisfaction Management) コンセプトを策定し、消費者・生活者の視点での事業活動を推進しています。

CSM コンセプトは、NEC の CS マネジメントのあり方を示した「意義」、アプローチの方法を示した 3 つの M の頭文字で示される「活動体系」、お客さま満足度業界 NO.1 の達成という NEC の CSM の目指すところを示した「ゴール」、そして具体的活動の方向性を示した「CS 行動指針」からなっています。

(1) 意義：

お客さまにとって価値ある商品やサービスを創造し、お客さまから信頼され、選ばれる企業となるために、全社員がお客さまからの期待を捉え、考え、素早く行動する企業文化を創る。

(2) 活動体系：

1. CS Measurement お客さまの期待や期待を実現する活動の水準や問題を常に把握する
2. CS Marketing お客さまの期待に応じて、それを越える商品・サービスを開発し、提供する
3. CS Movement お客さまを意識し、お客さまの立場になって考え行動する

(3) ゴール：

顧客価値を生み出し続ける仕組みの構築、そしてお客さま満足度がそれぞれの業界で NO.1 の達成

「CS 行動指針」

NEC のすべての人々が常に、

- ・ 「お客さまへの満足の提供」という共通の目標を持つ。
- ・ お客さまの立場に立ってお客さまの気持ちや意図を理解し、すばやく柔軟に対応する。
- ・ お客さまの使い心地や便利さを第一に考え、納得し安心していただける商品やサービスを提供する。
- ・ お客さまのニーズや希望を敏感にキャッチできる感性を磨き、お客さまにとって新しい価値や将来の展望を提供する。
- ・ お客さまのお客さまや、お客さまを取り巻く社会や環境までも意識し、その課題解決を行う。

【活動計画】

新中期目標（2016～2018 年度）

お客さまからゆるぎない信頼を獲得し、“選ばれる企業”であり続ける。

2016 年度の目標

1. お客さまからの「声」を起点とした改善活動を、全社画一的ではなく、それぞれの事業特性に即した形で進める。
2. お客さま起点の企業風土づくりを定着させるために、国内外の NEC グループ従業員の CS マインドの醸成をはかり、好事例の情報共有をはかる。