

各事業会社の安全・安心への取り組み

ニチレイ
プロサーヴ



シェアードサービス事業

さまざまな活動を通じ、サービス品質の向上を推進しています。

品質向上に向けたさまざまな活動を推進

ニチレイプロサーヴでは、お客様とお約束したサービス品質を確実に提供するために、事業内容に応じたさまざまな活動を行っています。

スコレ研修センター

1998年から毎年「お客様満足アンケート」を実施しており、2004年度は1カ月間で約300名のお客様からご回答をいただきました。このアンケート結果から研修設備やメニューを改善したり、禁煙宿泊室を設置するなど、日常の一つひとつのサービスに、お客様の声を活かすよう努めています。ま

た、生ごみ処理機を導入し、お客様にもごみの分別をお願いしていますが、分別のしやすさや、環境への関心などもお聞きするなど、環境面でのコミュニケーションと改善にも役立てています。

経理サービス

専門知識が品質に影響する経理サービスでは、2004年度は37回、財務会計全般に関する社内勉強会を開催しました。勉強会では各分野の社内専門家がテキストを作成しますが、勉強会後もこのテキストを業務手順書として活用しています。また、お客様訪問時もお客様からのご意見や要望をチェックシートに記録し、業務の改善に役

立てています。

2004年度はこの結果から、お客様向けの「固定資産勉強会」を東京、大阪で開催しました。

保険事業

お客様から専門家として適切なアドバイスを求められる保険事業においても、保険に関するさまざまな資格の取得を奨励し、成果を上げています。

今後の取り組み

- 「JIS Q 15001^{*}」に沿ったマネジメントシステムの構築

*個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項

フラワー事業部

フラワー事業



品質向上に向けた、規格、体制づくりを推進しています。

品質規格と検査体制を構築

フラワー事業部では、2003年度に蘭の栽培に適した山梨県富士見町に新拠点を設立し、生産体制を整備しました。

当社の鉢花商品はインターネットなどを通じたお客様からのご注文に対し、生産地から新鮮な商品を直接お届けすることが特徴です。花の生育状況はその一本一本が微妙に異なりますが、可能な限りご注文いただく時のパンフレットや写真などと同じ鉢花に仕立てることが必要です。そこで2004年度は、鉢



仕立ての様子

花商品規格を従来よりさらに明確にするとともに、出荷前検査の内容充実、および不合格となった場合の仕立て担当者への十分なフィードバックなど体制を構築しました。

「お客様の声」を活かす仕組みを強化

鉢花商品は、主にギフトとしてご利用いただく機会が多い商品ですが、贈る側、贈られる側双方のお客様が花を通じて、心の安らぎや感動を共有いただけることを願っています。そのため、クレームは絶対にあってはならないことですし、お客様からのご意見、ご感想などに十分耳を傾け、商品に反

映させる仕組みづくりを進めています。

また、流行や嗜好の変化に応じた商品で、お客様に新たな感動をご提供できるよう、生花市場との情報交換会や協力生産者との技術交流会などの場を設け、鉢花商品の企画や改良、新品种の開発などに反映させています。

当社の主力商品であるオドントグロッサムの特徴である豊富な花の色、形を活かし、お客様の多様なギフトシーンを満足する高品質の商品をご提供してまいります。

今後の取り組み

- 仕立て方法改善による品質向上
- 製品規格確立による品質の均一化