



経済産業大臣賞

中小企業 小売販売事業者部門

奈良日化サービス株式会社

[<http://www.nara-nikka.com/>]



事業内容：住宅設備機器の販売、設置、点検、修理等のサービス全般

所在地：奈良県大和郡山市

設立：1991年

代表者：代表取締役社長／上田 浩男

従業員数：54名(2015年9月)

受賞歴：第4回 経済産業大臣賞



優れた取り組み紹介

家庭向け総合メンテナンスサービスの構築

お客様サービスの内容について、社内の委員会活動で改善を検討するとともに、市場環境、事業拡大に合わせて、組織体制も随時見直しを実施している。また、特殊なサービスにも対応できるように、実際の使用環境を模した技工室を活用した実務研修や、社内での勉強会を実施し、社員の国家資格取得を推進するなど、マイスター制度で積極的な人材育成を推進している。

製品エンドユーザーへの情報提供

お客様宅の訪問の際には、お客様とのコミュニケーションを大切に、電話では伝えることができない情報など、多様化するお困りごとを解消する仕組み(安心くらぶ)を構築し実践している。

事故発生情報の全社での共有

点検・修理等サービスの際に起きた顧客設備の損害等事故について、必ず社内ですべての情報を共有し、事故製品を社内ですべて分析・原因究明を実施し、再発防止に努めている。

審査委員会講評

地域に密着した家庭向けの総合メンテナンスサービス業として、お客様の安全性確保に幅広く貢献されていることを評価しました。お客様とのコミュニケーションを大切に、多様化するお困りごとを解消する仕組み(安心くらぶ)はユニークな取り組みであり、他社の模範として評価しました。

高齢化社会の到来により、地域に根差した貴社のような取り組みは、今後ますますその必要性が高まると思います。製品安全の観点において、地域社会への貢献度は非常に高いものと評価しました。



受賞企業コメント

第4回に続く二度目の大臣賞。独自事業「安心くらぶ」はお客様にとって「どこよりも一番近い企業」と思っただけのような存在を目指しております。お客様からの貴重なご意見や厳しいお声をもとにお客様の目線に合わせた視点で取り組む事こそ信頼される証であります。我々が考える製品安全対策とは安心を提供し安全を促進することにより快適にお過ごしいただける環境を作る事だと考えております。訪問頻度を多くして“face to face”な関係を築いていますので「安心くらぶ」では情報を発信する体制が整っております。未来永劫終わりなき製品安全文化の構築に向き合い微力ではありますが安全の価値を波及させていただきます。





経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

ニッポンのものづくりに、
安全を超えた安全を。

第9回 製品安全対策優良企業表彰

受賞企業紹介



Product
Safety

2015
製品安全対策優良企業