

# 製品責任

積水ハウスグループでは「人間愛」を根本哲学とする企業理念のもと「最高の品質と技術」を目指し、「人間性豊かな住まいと環境の創造」に取り組んでいます。

創業以来「お客様第一」に徹した経営を貫き、すべてのお客様に生涯にわたって心から満足していただけるよう、「真のCS」の実現を目指して日々活動しています。

## 「最高の品質と技術」を目指し、「CS経営」を推進

当社グループは、高い技術力・生産力・施工力により、営業・設計・生産・施工・アフターサービスなど、住まいづくりの全プロセスにおいて最高の品質、すなわち、お客様の信頼と満足を得ることのできる商品・サービスの提供を目指し、日々活動しています。

家族それぞれの身体機能の変化に合わせ、安全・安心で家庭内事故がなく、快適で暮らしやすい住まいを提供することは、住宅メーカーが果たすべき当然の製品責任であると考えています。

当社グループの「スマートユニバーサルデザイン」では、この基本的な考え方に加え、何気なく触れた時の感覚や、日常のちょっとした操作性、ふと目にした時の意匠の美しさなど、「からだやこころの素直な感覚＝心地よさ」を大切にデザイン工夫を提案しています。

「安全・安心」+「使いやすさ」+「心地よさ」の三つの視点から、住宅の部材や設計手法の開発に取り組み、誰にとっても快適で、いつまでも愛着を持って暮らし続けることのできる住まいづくりを追求しています。

また、全社的な活動徹底のためにCS推進部を設置。お客様満足度向上のため、お客様の相談窓口を務めるとともに、お客様の暮らしをサポートする「Netオーナーズクラブ きずな」の運営や、アフターサービスを担当する全国のカスタマーズセンターのサポートを行っています。

加えて、カスタマーズセンターの定休日にお客様からの電話を受ける「休日受付センター」をCS推進部内に設け、緊急を要する用件については即日対応・手配する体制を整えています。



安全配慮引手  
(第10回キッズデザイン賞受賞)



フルフラットサッシ、フルフラットバルコニー  
(第5回キッズデザイン賞受賞)

## さらなる品質向上とサービス充実のために

当社は、提供した住宅商品・サービスについて「お客様アンケート」を実施しています。

アンケートでは、お客様が住まいの品質および各担当者から提供されたサービスの内容に満足されているかを確認し、今後の品質向上とサービス充実に努めるとともに、不満や不具合がある場合は迅速に対応して解消・改善します。また、自由記述欄を多く設け、こだわりや要望、実際に生活してみても感想など、お客様の生の声を伺うことができるよう配慮し、多様な意見を、お客様の視点に立った住まいづくりに生かせるよう取り組んでいます。

アンケートの結果を集計・分析し、調査結果を関係各部署にフィードバックして、製品およびサービスの安全衛生や日常の業務改善はもちろん、新たな部材や商品の開発、設計・施工の改善などに役立てています。

2016年度は「非常に満足」の割合が過去最高を更新し、これまでのお客様アンケートの結果を踏まえた改善の取り組みが奏功しているものと考えています。一方、「不満」との回答をいただいたお客様には、職責者が不満の因子を取り除くべく対応しています。

お客様アンケート 満足度調査(7段階評価)

