

「富士ゼロックスさんは、 私たちがどう使うかを知っているんですか？」

営業
富士ゼロックス

カスタマーエンジニア
富士ゼロックス東京

システムエンジニア
富士ゼロックス

開発
富士ゼロックスアドバンステクノロジー



あるお客様からいただいた、お叱りの声の中の一節です。

私たちのもとは、機器の性能、ボタンやタッチパネルのユーザビリティ、
故障などの際のメンテナンス、そして営業やエンジニアの対応まで、毎日さまざまなご意見が寄せられています。
その多くが、使う人の使う状況をもっと把握して、商品・サービスに磨きをかけていくべきだという厳しいものです。

私たちには、水の入ったバケツを持って立っている時間など1秒たりともありません。

寄せられた声に、お客様と直接接点を持つ社員だけでなく、
トップマネジメントを含めたあらゆる知見を動員して、即時に対応する取り組みを行なっています。
また、日々のお客様との会話からヒントを見出し、次の商品開発へ確実につなげてきました。
お客様の声を、全社員がすばやく把握できる仕組みが、顧客満足度を高めるための原動力となっています。

使う人のことを使う人以上によく知ること。それが、顧客満足度を追求する富士ゼロックスの変わることのない姿勢です。



2010年、富士ゼロックスは4部門で顧客満足度 No.1を受賞しました。

- カラーコピー機顧客満足度 No.1 〈大企業セグメント〉
- カラーコピー機顧客満足度 No.1 〈中小企業セグメント〉
- カラーレーザープリンター顧客満足度 No.1 〈ビジネスユーザー〉
- ITソリューション顧客満足度 No.1

※出典1: J.D. パワー アジア・パシフィック2010年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM 大企業セグメントは従業員300名以上の企業935社から1,102件の回答、中小企業セグメントは従業員30～299名以下の企業3,328社から3,640件の回答を得た結果による(1社につき最大2メーカーの評価を取得) ※出典2: J.D. パワー アジア・パシフィック2010年日本カラープリンター顧客満足度調査SM 従業員30～299名以下の企業1,474社から1,616件の回答を得た結果による(1社につき最大2メーカーの評価を取得) ※出典3: J.D. パワー アジア・パシフィック2010年日本ITソリューション顧客満足度調査SM 従業員100名以上の企業2,639社から3,812件の回答を得た結果による(1社につき最大2委託先の評価を取得) www.jdpower.co.jp

FUJI XEROX 