

海外グループ会社の社員にも広がる、CS向上への想い 「TOTOグループCS大会」を開催 ～海外6チーム含む、全30チームのCS活動事例を発表・共有～

TOTO株式会社(本社:福岡県北九州市、社長:喜多村 円)は、2019年9月11日(水)、海外を含むTOTOグループ全体でのCS(お客様満足)向上にむけた社内イベント、「2019年度 TOTOグループCS大会」をTOTOミュージアム(福岡県北九州市)で開催しましたので、お知らせします。

今回で17回目となる本イベントは、TOTOグループにおける幅広い部門の活動事例を共有し、CS視点での実践と連携を広げ、更なるCS活動へつなげることを目的に、2003年より毎年開催しています。2004年からは海外グループ会社も参加し、グローバル全体でCS向上を図る取組みとなっています。

「お客様接点(販売・サービス)部門」「間接部門」「製造部門」「研究・開発部門」の4つの部門で、8カ国から計100チーム(うち海外17チーム)のエントリーがあり、予選大会等を経て選出された30チームがCS事例を発表しました。海外からは6チームが参加しましたが、昨年度の3チームにくらべて倍増し、CS向上にむけた活動のグローバルな広がりをみせています。

一部の海外のグループ会社は、独自の「CS大会」を実施し、エントリーするチームを選抜しています。TOTO U.S.A.では、「TOTO U.S.A CS コンテスト」を実施。営業、製造、マーケティングなどから6つのチームが発表し、その中から3チームがエントリーされました。また、中国住設事業部では、「中国住設事業部Q-up 発表大会」を実施し、発表した8つのチームの中から1チームがエントリーされました。TOTO ベトナムからは、独自の表彰制度を受賞したCS事例の中から、1チームがエントリーされました。

社長の喜多村は、「CSこそがTOTOの原点。『なぜそこまでやろうと思ったのか』という“想い”こそが、TOTOのCSの強み。活動事例をただ真似るのではなく、“想い”を各職場に持ち帰って、新しい“想い”に火をつけるきっかけにしてほしい」と挨拶。

TOTOが創立以来大切にしている「どうしても親切が第一」から始まる“先人の言葉”^{※1}を原点に、時代の変化に対応して「お客様の期待以上の満足を追求」することの重要性を、さまざまな部門のCS事例を通して再認識する機会となりました。

※1: 初代社長の倉和親から二代目社長の百木三郎に送られた書簡の中に記されていた言葉。「どうしても親切が第一」という言葉から始まり、良品の供給、需要家の満足こそが掴むべき実体で、その実態を握り得れば、結果として報酬という影が映るという考え方が示されている。



2019年度「TOTOグループCS大会」全30チームの発表者と全取締役・監査役による集合写真

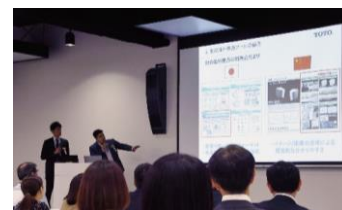
TOTO U.S.A.の選考の流れ



6チームが参加した「TOTO U.S.A. CS コンテスト」

TOTO U.S.A.で3チームを選定し、CS大会の予選にエントリー

7カ国17チームから、書類選考で6チームが選定。TOTO U.S.A.からは1チームが選ばれる



1チームが来日し、「TOTOグループCS大会」で発表しました

TOTOグループ お客様満足(CS)への取組み

<https://jp.toto.com/company/csr/cs/philosophy/index.htm>

TOTOグローバル環境ビジョン

水と地球の、あしたのために。

私たちTOTOグループは、水まわりから環境に貢献するために、「グローバル環境ビジョン」を掲げ、節水や省エネなどさまざまな取り組みを続けています。環境にやさしいものづくりを行い、きれいで快適な暮らしを世界に届け、人とのつながりを大切に活動してまいります。水と地球の、あしたのために。これからも、持続可能な社会を目指して、TOTOグループ全員の力で、実現していきます。

[URL] <https://jp.toto.com/company/csr/vision/index.htm>

