

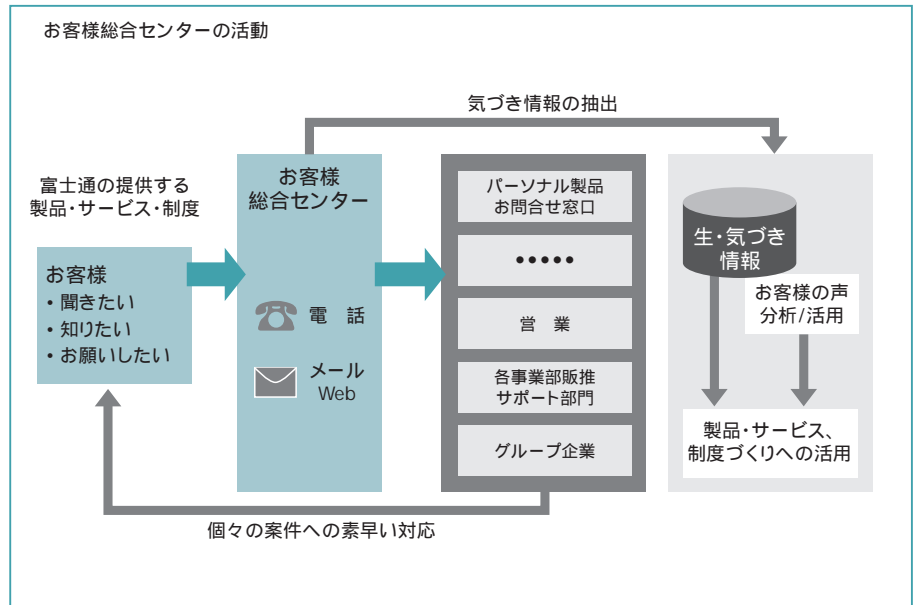
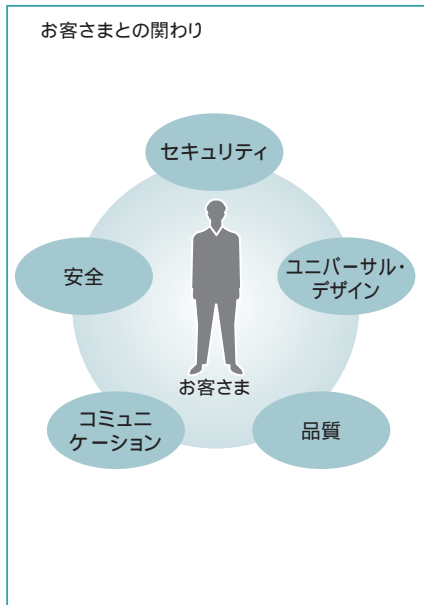
お客さまへの責任

お客さま一人ひとりを見つめることから生まれる、質の高い製品とサービスを追求します。

方針

「お客さま」といづ「The FUJITSU Way」の指針、「お客さまの夢、私たちの夢をかたちにします」に則り、富士通グループではお客さま起点での行動を徹底しています。お客さま満足度の向上、製品・サービスの安全性と品質の確保、セキュリティの確保と提供をめざした活動に取り組んでいきます。

しくみ



1. お客さまとのコミュニケーション「fujitsu.com」

富士通グループの全世界のウェブサイトとメールアドレスを2000年6月に「fujitsu.com」に統一。富士通グループの世界34の国と地域のグループ会社約500社において、お客さまにシンプルでわかりやすい情報提供を行っています。

「お客様総合センター」の開設

「お客様総合センター」は、問合せ先がわからないお客さま、お困りのお客さまにお応えする窓口として2003年6月に開設しました。お客さまとの信頼関係をさらに深めるための活動を推進しています。「お客様総合センター」へ寄せられたお客さまの声を蓄積し、改善に向けたプロセスを実行することで、お客さまへのより良い製品・サービスの提供に努めています。

2. 安全性と品質の確保

製品安全対策

社内規定として「富士通製品安全憲章」を

らに「製品安全推進規定」などの規定・細則を定めることにより、製品の安全性向上を推進するとともに、製造物責任法(PL法)への対応をはかっています。

品質向上の取り組み

1966年より継続してきた「高信頼性運動」を発展させたものとして、2001年より富士通独自の「Qfinity」活動を全社的に推進しています。各本部で推進者を任命し、Webベースのマネジメントシステムの導入による社内での技術・ノウハウの共有化、教育プログラム、評価・表彰制度を設けることにより、活動を推進しています。

従業員一人ひとりが具体的な行動目標を立て挑戦し続ける企業風土を形成し、お客さまとの高い信頼関係を築けるように努力しています。

Qfinity: Quality(質)とInfinity(無限)を合体した造語で、「無限にQualityを追求する」という概念を表しています。



3. セキュリティの確保

社内規定として「情報管理規程」「個人情報管理規程」などを定め、業務情報、お客さまの個人情報をはじめとした各種情報の適切な取り扱いに努めています。また、富士通の従業員(対象約34,000人)に対してeラーニング講座「情報セキュリティ」を実施し、一人ひとりへの浸透をはかっています。

4. 製品・サービスにおけるサポート

製品・サービスについてのサポート情報や重要な問題についての情報は、公開ホームページの「サポート&ダウンロード」にて適宜情報公開をしております。