



経済産業大臣賞

中小企業 小売販売事業者部門

茨城日化サービス株式会社

弊社は1972年に住宅機器メーカーのサービスセンターとして創業し、50年間茨城県全域をカバーするサービス会社です。各種給湯器、浴室、キッチン、温水洗浄便座、更には家庭用浄化槽等、住宅機器製品の保守点検・修理・販売に於ける安全対策に取り組んで参りました。特に高齢化やお客様がお使いになっている製品の故障対応等の不安の声が多い実態を踏まえ、安全にお使い頂く為のアフターサービスとして使用状況や故障・老朽化等、事前確認の無料点検を主体とした「製品安全対策三本柱」を掲げ実践して参りました。こうした日常の取組に最高の評価を頂き、心より感謝致しております。今後はこの評価に恥じないよう全社一丸となって『困ったときの安心・安全の茨城日化サービス』を目指し、お客様に寄った製品安全へのサービスの向上と提供に努めて参ります。

水と空気と住まいのことなら

茨城日化サービス株式会社

- 設立: 1972年
- 代表者: 代表取締役会長 里見 博孝
- 従業員数: 112名(2022年4月)
- 所在地: 茨城県水戸市
- 事業内容: 住宅機器の修理、点検、販売、工事、浄化槽の保守点検、修理、販売、工事
- URL: <https://ibarakink.co.jp/>
- 受賞歴: 初受賞



優れた取組紹介

顧客接点を有効活用した製品安全実現に向けた様々な活動

製品を販売、修理した顧客のみならず、保守点検を依頼した顧客に対して住宅設備の無料安全点検を定期に実施している。こうした点検は顧客管理システムに基づき行われ、製品の使用実態や不具合、製品事故の早期把握を確実にしている。当該活動の実効性を高めるべく、関連資格の取得推進や社内での勉強会の実施など、人材育成に力を入れている。また、ここで得られた消費者の使用実態などをメーカーに共有し、この情報をもとにしたメーカーに対する製品の改善提案を実施し、その実現に至った例もある。

顧客管理システムの充実による製品安全の実現

顧客管理システムには、顧客が使用している製品のメーカー、機種、製造年度等の製品情報と自社で販売・修理対応等を行った業務履歴をデータ化している。不具合発生時の迅速な対応を可能とするとともに、昭和47年以降のデータが蓄積されていることから、販売が中止されている製品での不具合時においても当該データベースをもとにした対応が可能となっている。

全社一丸となった製品安全文化の醸成

浄化槽保守点検による顧客接点を契機にした住宅設備機器の製品安全実現に向けた製品安全三本柱を経営トップが掲げ、従業員がその内容を理解し、実践している。従業員においては、製品安全に関する情報ははじめ修理、点検、工事、顧客対応に係る情報について社内報で積極的に発信を行ったり、全員参加型の情報交換会に参画するなど、活発な活動をしている。全社一丸となって製品安全文化の醸成を図っている。



消費者へのコメント

これからも他社で購入した製品の修理やお客様がどこに頼めばいいのかかわからない状況でも対応できる「困ったときの安心・安全の茨城日化サービス」として、事前確認の無料点検を主体とした製品安全対策に全社一丸となって取り組むことで、お客様の安心と安全な生活への役割を果たしていきたいと考えています。