

消費者志向自主宣言

2018年4月1日
MED Communications 株式会社
代表取締役 佐々木 洋寧

(1) 理念

社員の幸せを通して、お客様に満足を提供し、社会に貢献する！！

“感動・夢・信頼”その先にあるもの。

私たちは夢のある未来へ向けて、様々なサービスと信頼される商品を通じ、すべてのステークホルダーに感動をお届けする。

そうして、一つ一つの「ありがとう」を積み重ねていき、100年企業を目指して信頼できるサービスを提供し続けることがお客様やお取引先企業様、そして社会への貢献であると考えております。

(2) 倫理五ヶ条

1. 遵法性 特商法・コンプライアンスポリシーを守る。法の抜け道を歩まない。
2. 公正性 誰もが納得できる行動をする。
3. 主体性 何事も、自分のこととして捉え、相手の立場に立って考え、行動する。
4. 誠実性 嘘をつかず、ごまかさず、ひたむきに責任を果たし、家族や仲間の為に尽くす。
5. 良識性 社会の信頼性を、得られる行動をする。家族や仲間が理解している考えを、裏切らない行動をする。

(3) 取組方針

① コーポレートガバナンスの確保

- ・コンプライアンス推進部を設置し、すべての事業部の指導監査を行い、法令が順守され、適切に活動が行われているか確認し、運営の透明性の確保と適正かつ公正な管理を担保し、ガバナンスの強化、行動規範の確立を図ります。
- ・全国のお客様からいただいた「大満足度アンケート(BIG名刺)」は、コンプライアンス推進部で一元管理しており、定量分析をして検証と改善を継続的にを行います。
- ・お客様相談センターに寄せられたお客様の喜びの声、ご意見、ご要望は、毎週まとめ、経営層

をはじめ全従業員で共有します。各拠点で検証と改善を行い再発防止に努め、そして、お客様に満足を提供し、社会に貢献していきます。

- ・消費生活センターを訪問した際に収集した相談内容を集約し、是正処置を検討して、全従業員に徹底していきます。

②消費者志向の企業文化の醸成

- ・お客様に信頼されるパートナーとなるために、高品質なコールセンターとアフターサービス部門を統合した部署「カスタマー・パートナー・センター」にて、お客様に寄り添う対応を実現します。
- ・毎週金曜日に各拠点でミーティングを開催し、サービスの向上に取り組みます。
- ・社員研修では、お客様の立場に立った提案、施工、そしてアフターサービスができるように、職種に応じた研修を定期的実施し、消費者志向への意識浸透を図ります。
- ・喫煙者ゼロ宣言を掲げ、お客様に更なる満足を提供していきます。

③チームワーク

- ・私たちは、ひとりのお客様のために、提案からアフターメンテナンスまで、血の通った正社員メンバーがワンストップで行います。
- ・私たちが提供するサービスとお客様満足は、営業・内勤・施工のたったひとりでも欠けては完成することのできない総合芸術であり、だからこそ部署や役割の壁を越え、仲間を相互に信頼しあう、日本一のチームワークのいい会社を目指します。

(4)消費者・社会の要望を踏まえた改善

- ・お客様の声に耳を傾けて、課題を改善し、常にお客様第一を考えていき、サービス品質向上に全従業員が取り組みます。
- ・お客様の個人情報の適切な保護及び管理の強化に取り組みます。
- ・従業員の育成や企業発展に努めます。

以上