

与顾客的关系

在“强化产品的质量保障、贯彻落实产品安全、推进提高顾客满意度”的质量方针指引下，整个集团都在致力于产品质量和安全性的提高，积极开展顾客支援活动。

■ 确保产品的安全性与质量保证体制

2007年的主要举措（业绩）

- 对确保质量和安全管理体制的充实
- 灾害发生时对顾客支援力度的加强

今后的课题

- 继续强化采购产品的质量管理
- 通过完善产品风险评定，进一步加强安全性

本集团的自制产品部门制定了产品保证标准，从产品计划到生产、发货，以至于服务的各阶段，都努力开展提高产品质量的活动。

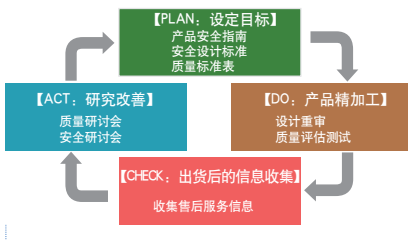
为了生产出安全产品，我们制定了产品安全指南，在全集团开展了提高产品安全性的活动。在产品计划阶段，以法律法规和国

内外的安全规定等，结合公司内部的技术，制定了详细的安全设计标准，在对不含有害物质等安全性的考虑上，制定产品的设计。同时，系统地评估产品的安全性，并在此基础上保证产品出货。并且努力掌握出货后的产品安全信息，并将其反映在可信用度高的产品设计之中。

另外，在顾客支援方面，为了能最大限度地发挥销往世界各地的本公司产品的系统功能和性能，日立的各服务性集团公

司已建立能提供“迅速、高品质服务”的体制。

提高质量和安全性的活动概要



■ 取得质量ISO认证

2007年的主要举措（业绩）

- 实施有关顾客满意度的问卷调查
- 在列克星敦办事处（美国）取得的扩大认证

今后的课题

- 推进中国地区集团公司的认证取得

作为提高顾客满意度的一环，本公司积极地推动了质量ISO认证的取得工作。继2005年总公司取得认证，到2006年包括全国各分店在内的销售部门及团体部门、以及2007年7月，日立高新技术美国公司列克星敦办事处都陆续取得了认证。本公司的生产部门那珂事业所、笠户事业所和服务部门的日立高

新技术维护在1995年之前已经取得质量认证，实现了生产、营业、服务的一体化体制。

另外，为了进行“提高顾客满意度”的评估测定，我们形成了在各部门倾听顾客的声音，并将这些顾客的意见向营业高层报告的体制。营业部门每年都会委托第三方机构实施包含30个项目的顾客满意度测评调查问卷，听取顾客对本公司应对情况的真实意见，并将其反映在营业活动中。由此，我们在听取顾客意见的基础上，通过不断的完善，实施着以提高企业活动质量为目的的各项措施。



动员海报