

与顾客 / 供应商、供货商一起共谋发展

整个集团正在致力于提高客户满意度的各项推进工作。另外，作为重视CSR的伙伴关系，积极推动与交易方之间的合作。

■ 通过检测客户满意度来提高业务活动的质量

2010年度课题

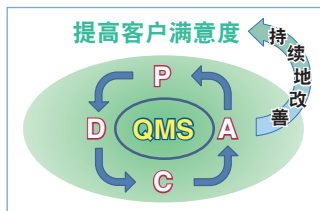
- 推进海外集团公司营业部门取得QMS认证

2010年度主要措施

- 为在北美地区取得新认证以及提高客户满意度而采取的措施

本公司的目标是，采用质量管理体系（QMS），提高业务活动的质量，提高“客户满意度”。在营业部门、生产部门以及服务部门保持QMS认证的同时，海外集团的营业部门也在积极争取新的认证。2010年度，日立高新技术美国公司的电子材料营业部门（芝加哥办公室、硅谷办公室）取得了认证，开始应用QMS系统。

我们从“客户满意”的角度把握客户对公司业务活动的评价，完善架构以便改善。每天，我们将公司电话中心和营业担当人员、服务人员所接收到的意见让所有相关人员



共享，并积极行动，迅速应对，解决问题。同时，营业部门为检测客户满意度，每年实施1次问卷调查。各营业部门对调查结果分别进行分析，为改善客户满意度而努力采取措施。

■ 与供应商·供货商共建CSR意识

2010年度课题

- 传递涉及整个供应链的含有化学物质的信息
- 支持供货商取得环境管理系统认证

2010年度主要措施

- 实施采购品中有毒化学物质含量调查（A Gree' Net* 数据登记）
- 促进供货商自主取得环境认证和认证更新
- 继续对海外销售基地进行产品中有毒化学物质的管理

※：A Gree'Net 是日立集团绿色采购系统的名称。

本公司努力构建和供应商·供货商的良好伙伴关系，维护和提高相互的理解和信赖。根据日立集团统一的采购方针，无论日本国内还是海外，除了考察采购品的质量·交货期·价格·技术开发能力、是否取得环境认证以外，还要充分评估是否履行了社会责任，以正确的程序甄选供应商·供货商。



于那珂地区召开的“2010年度下期交易方说明会”。

今后，我们也将针对供货企业定期举办说明会，通过公布信息和相互沟通来促进CSR意识的共享。2010年10月，在那珂地区召开的说明会上，采购部门就“贯彻基本和正确之道”、“彻底防止信息泄露”和“推进绿色采购活动”等公司绿色方针进行了说明，得到与会人员的理解和赞同。

商事部门方面，努力达成高质量和及时的采购自不必言，还要响应客户的要求，实施“绿色采购”，制定自主原则等，开展环保的业务活动。

2010年度，为确认海外基地实施措施的制度化程度，在海外基地实施了修改规则以及产品有毒化学物质的管理措施的自我审查。