

「お客様満足(CS)の最大化」をテーマに2011年度品質月間を実施

当社(社長:木村 康)は、毎年11月を品質月間と定め、グループ会社および協力会社とともに様々な品質向上活動に取り組んでおりますが、今年度は、「お客様満足(CS)の最大化」をテーマに下記のとおり実施しますので、お知らせいたします。

記

1. 社長メッセージの発信

本日、社長よりグループ会社および協力会社の従業員に向けて、以下のメッセージを発信し、品質月間への真摯な取り組みを呼びかけました。

<社長メッセージ(抜粋)>

「劇的な事業変革」を早期に実現していくため、皆さんには、「3つの意識(当事者意識・プロ意識・変革意識)」とともに、「お客様満足(CS)」を胸に、熱意をもって目の前の課題に真っ向から取り組んでいただきたい。

この品質月間を契機に、今一度「お客様が求めているものは何か」、「もし自分が仕事の受け手側だったら」と、一人ひとりがお客様や社内の後工程の立場から自らの業務を見直し、改善していくことにより、商品・サービスの品質をさらに高め、今後もお客様から“ENEOS”を選び続けていただくようではありませんか。皆さんの真摯な取り組みを期待します。

2. スローガンの選定とポスターの掲示

今年度は当社グループおよび協力会社の従業員からスローガンを募集し、9,694作品もの多数の応募の中から以下の作品が選定されました。

品質は 一人一人の 意識から 心にいつも「顧客満足」

(鹿島製油所需給グループ 本田 秀俊さん)

期間中、上記のスローガンが掲載されたポスターを、グループ会社および協力会社の各職場に掲示します。

3. 当社各事業所、グループ会社および協力会社ごとの独自活動など

各所で現場の点検/パトロール、緊急時対応訓練、要領・手順書の整備、業務改善事例の発表会、測定機器の校正等、各職場独自で工夫を凝らした取り組みを実施します。

また、本社ビルでは、他社のCSご担当者を講師に招き、講演会を開催いたします。

以上

● 別添資料

 2011年度品質月間ポスター (PDF:199.0 KB)