



## 松下電器産業

# イエローカードによる品質見張り番機能 顧客の声・警告を全社に環流するVOC活動

松下電器産業のグループ内企業、パナソニックAVCネットワークス社は、デジタルテレビやDVDレコーダー、AVシステム機器などを開発・製造している。「お客様ご相談センター」では、顧客からの問い合わせに対応すると共に、新たに設置した「VOC室」で顧客の声を迅速・的確に全社環流し、CS向上に努めている。2003年11月に発足したVOC室は、相談センターに集まる顧客の声を商品企画や開発部門など源流部門に環流することで、商品の開発・改善につなげていく。

VOC室品質情報チームの遠藤 聡チームリーダーは、「相談センターに寄せられるご意見は膨大で、そのまま源流部門にフィードバックしても役立ちません。商品カテゴリーごとに分類・分析し、きちんと整理したうえで優先順位をつけて発信する。つまり、お客様の声をいかに企業内に

反映させるかがVOC室のミッションであり、企業の中での相談センターの価値を高めるよう努めています」と強調する。

このVOC活動を後押しするのが大坪文雄社長だ。トップダウンで全社的にVOC室からの発信に耳を傾ける体制を要請している。

## VOC室からの情報環流で 製品・サービスを改善

VOC室の主な機能は品質見張り番、モノ作り連携、CSサイト強化の3つあるが、そのうちの「品質見張り番」機能を支える重要なものが以下の2つだ。1つめは、「VOC日々情報や週報の発信」で、専任者が毎日数千件寄せられる顧客の声を分類・精査したうえで、経営幹部ほか各関連事業部門責任者から担当までEメール配信し、迅速な情報共有を図っている。



CS推進センター VOC室 品質情報チームの遠藤聡チームリーダー

2つめの機能が「イエローカードシステム」だ。昨年4月から開始した同取り組みは、相談センターへの顧客の声から得られた兆し情報や重要傾向品質問題に対して全社に向けて警告を発するシステム。VOC室判断で、社長を含めた経営幹部と関連事業責任者にイエローカードの発行をEメールで通知する。同時に、社内Web上に情報を掲載して対応状況のステータスを公開。これは、QA責任者が対策回答書を出すことで黄色から白に消灯する仕組みで、対応状況の“見える化”を図っており、従来の数倍の問題解決スピードを得る成果につなげている。

これらの取り組み以外にも、「モノ作り連携」でユニバーサルデザイン追求への発信、「くらサイト強化」でインターネット経由の“動画取説”提供、第3機関の調査では顧客サポート力躍進の評価も得られた。トップダウンによる意志決定や迅速な改善サイクルの構築がアワード参加企業や審査員の高い評価を得た。

### VOC活動プロセス

