

消費者志向自主宣言

平成 29 年 12 月 26 日
富士ファニチア株式会社
代表取締役社長 布川 徹

(1) 理念

絶えずお客様の要求する製品を探求し、より良いものをより安く、より多く供給し企業を繁栄させ、関連する人々の生活、お客様満足度の向上に貢献する

(2) 取組方針

①経営トップのコミットメント

以下のようなトップメッセージをホームページにて、発信しています。

- ・お客様に満足してもらえる魅力ある高品質な製品・サービスを提供します。
- ・安全で適正な品質の商品提供と、その維持・向上に努めます。
- ・社内外のルールに従って正確な品質情報を提供します。
- ・お客様の「声」を謙虚に受け止め、製品・サービスの品質向上に反映させます。

②コーポレートガバナンスの確保

- ・本社で受付したお客様相談内容や、営業所で収集した自社関連の消費者相談を集約し、社長幹部が是正処置を検討して、全社員に徹底していきます。

③従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ・部門ごとの事例発表会を開催し、お客様視点での活動事例を全員で共有することで、従業員の連携の輪を広げ、更なるお客様視点での活動に取り組んでいきます。
- また、お客様視点での活動の成果を、売上や生産性と同じように、従業員の成績として評価していきます。

④消費者の声をいかす仕組みづくり

- ・お客様が価値を認めていただける商品・サービスを提供していくため、お客様からいただいた御意見や御要望などを全従業員で共有・活用できる仕組みを構築し、商品・サービスの開発や改良、マーケティング活動に積極的に反映していきます。

⑤消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・お客様に寄り添った商品・サービスの開発を行い、お客様に豊かな暮らしを提供します。
- ・お客様の御意見、御要望を商品・サービスの開発・改善にいかした改善事例を掲載します。