

2005年3月25日

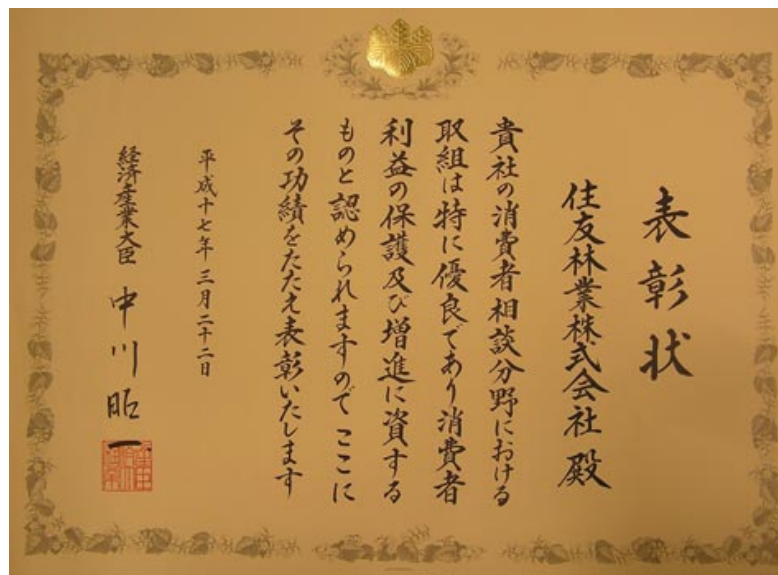
平成16年度 「消費者志向優良企業に対する経済産業大臣表彰」を受賞

住友林業株式会社（社長：矢野龍、本社：東京都千代田区丸の内1丁目8番1号）は、3月15日、平成16年度「消費者志向優良企業に対する経済産業大臣表彰」の分野別く消費者相談分野＞表彰を受賞しました。同表彰は、消費者利益の保護や増進を図るため、消費者のニーズの把握とその企業経営への反映など、消費者志向体制に優れた成果を上げている企業を、経済産業大臣が表彰する制度です。

当社の経営理念には4つの行動指針があり、その一つにお客様満足を最優先に行動する「お客様最優先」を掲げています。「お客様最優先」を掲げる当社にとって、今回の受賞は非常に光栄なことであります。今後も、お客様のニーズに応え、経営理念である「『住生活』に関するあらゆるサービスを通じて豊かな社会の実現に貢献する」ことを目標に、お客様をはじめとするあらゆるステークホルダーの皆様とともに、持続的に発展できるよう努力してまいります。

■住友林業の取り組みについては、以下の内容で評価されました。

1. 各支店の「お客様センター」に、お客様対応専任社員を配置し、お客様からの問い合わせ、工事中物件における近隣からのお問い合わせ等あらゆる問い合わせに対応しています。現場担当者は「アフターメンテナンス（AM）アドバイザー」と10年点検を行なう担当者の資格である「住まいの診断士」の2つの社内資格取得を原則としています。またこれらの有資格者による対応は、「AMアドバイザーマニュアル」及び「住まいの診断士マニュアル」に従って、担当者や顧客物件によるばらつきの無い作業が行なわれるような仕組みとなっています。
2. 24時間、365日お客様からの電話受付をおこなう「コールセンター」を設置しています。これには自社の経験豊富な熟練技術者が対応にあたっており、業界でも初めての試みです。お客様毎の詳細にわたる建物のデータベースを構築・整備し、迅速な問題解決に努めています。
3. 2003年4月からは新築戸建住宅の引き渡し後、60年間のサポートを続ける「ロングサポートシステム」をスタート。お客様に末永く快適で安心安全にお住まいいただける体制をさらに強化しました。



経済産業省大臣表彰記念 表彰状



経済産業省大臣表彰記念 表彰状

<お問い合わせ先>

住友林業株式会社

コーポレート・コミュニケーション室 佐野、佐藤
東京都千代田区大手町1-3-2 (経団連会館)

TEL: 03-3214-2270

以上