

## わが社の取り組み

# 消費生活アドバイザー資格の取得推進

## 富士フイルム株式会社

### ライフサイエンス事業も展開

当社は写真用フィルムの国産化を目指して1934年に設立され、今年1月に創立75周年を迎えました。創立以来、フィルムを中心とした写真関連製品の普及・拡販が事業の中核でしたが、2006年に持株会社制に移行し、現在は、人々のクオリティ・オブ・ライフのさらなる向上に寄与するべく、写真・デジタルカメラ関連製品以外にも、印刷・医療・ライフサイエンス・ヘルスケア・産業材料・オフィスプリンター・オフィスプロダクトなど幅広い分野の事業を展開しています。

富士フイルム・お客様コミュニケーションセンターは、社長直轄のお客様総合相談窓口として1990年に発足し、写真関連製品やデジタルカメラなどの一般消費者（B2C）製品を中心とした相談や当社に関するその他の幅広いお問合せに対応しています。当センターでは、「お客様満足を基本とするお客様視点に立った高い企業品質の実現」という基本理念に基づき、日頃より「親切・迅速・的確・公平」な対応を目指して活動しています。



### 資格取得を重点施策に

当社では、お客様からのお問合せや苦情に適切に対応するため、お客様コミュニケーションセンターが主体となって二つの施策を重点的に展開しています。

一つは、苦情対応マネジメントシステム（ISO 10002）への適合推進活動です。当社および関係会社（B2C部門）は、2006年8月にこの規格に対する自己適合宣言を行い、年1回の内部監査により対象部門の適合状態をチェックし、毎年PDCAサイクルを回して改善に取り組んでいます。

もう一つの施策が、消費生活アドバイザーの資格取得推進活動です。この活動は1995年頃にスタートしており、この活動推進により、消費者や行政とのかけ橋となり、お客様視点に立って行動できる人材の育成を図っています。具体的には、社内イントラネットでの関連情報の提供や、通信教育費用・受験料・称号付与申請手数料など資格取得にかかる費用の援助、受験予定者への個別アドバイスなどを行っています。

当社の資格取得者は、今年資格を取得した3人を含め41人（2009年7月現在）に達しており、お客様対応部門だけでなく開発・生産・品質保証・事業本部・営業など幅広い部門で活躍しています。

今後、グローバル化や情報化が一段と進展する社会のなかで、お客様視点に立ったバランスの良いモノの見方・考え方はますます重要になってくるものと思われます。これからも、当社の消費生活アドバイザーの資格取得者を増やし、当社の企業品質のさらなる向上を推進してまいります。

お客様コミュニケーションセンター  
担当課長 木村 彰宏