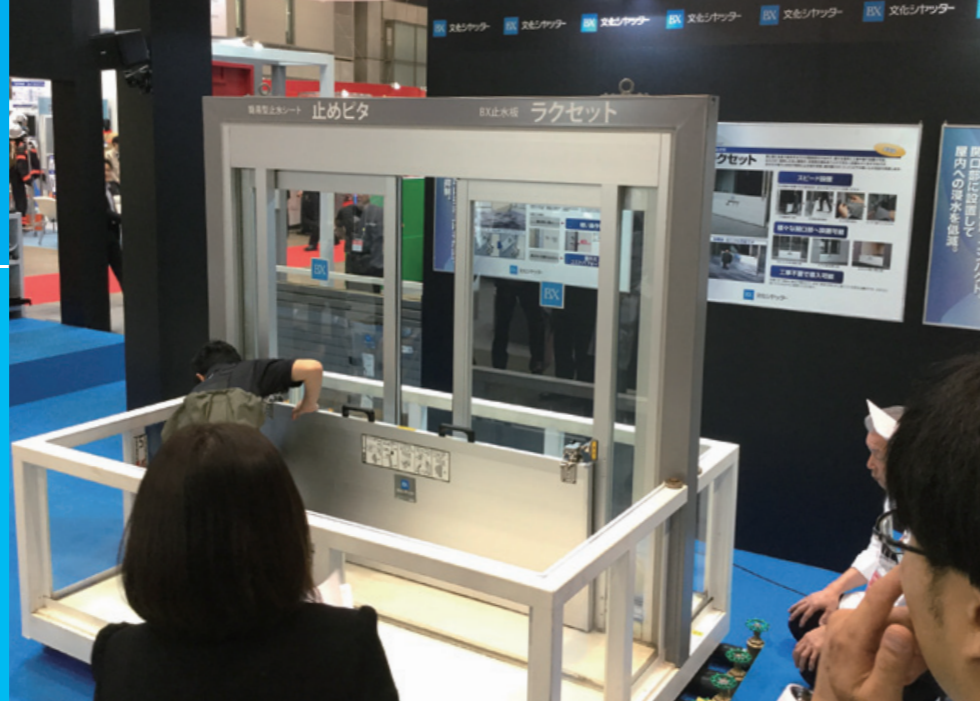


# 成長と共に

お客様の生活全般を把握することで本当に必要とされる製品やサービスを提供する「ライフ・イン」と、未永く「安心」「安全」にご使用いただくことで、お客様との信頼関係を築いていく「ライフロング・パートナーシップ」。

事業の根幹に息づいてきたこの二つのコンセプトは今後も継承すべき当社グループ不変のDNAとなりました。BXグループは、お客様に「安心」「安全」を提供できる「快適環境のソリューショングループ」として今後も進化を続けていきます。



「危機管理産業展2016」止水製品の実演ブース

## 活動ハイライト

2016年度目標	実績 (○目標達成 △要改善)	2017年度目標
「ライフ・イン」の発想によるエコ・防災事業の強化	●「営業が商品を創る」プロジェクト ●地域との共生～文京区長との対談～	グループ総合力を駆使した基幹事業の基盤強化
ストック市場に対するメンテナンス事業の強化	●設計・工務革新プロジェクト ●防火設備の法定点検推進	注力事業の成長を目的とした「エコ・防災」関連事業の推進
グループシナジーの最大化とグループコンプライアンスの向上	●BXカネシン・BX TOSHOをグループ会社化 ●コンプライアンスの徹底	グループコンプライアンスの推進
東南アジアを内需と捉えたパートナー戦略での海外事業強化	●パートナー戦略体制の構築 ●Eurowindow社との協業体制によるローカル市場拡大	社会課題解決のための商品・サービスの拡充

# お客様の満足を追求

## 「営業が商品を創る」プロジェクト

BXグループは、お客様に新しいライフスタイルを提供する高付加価値の創造をめざしています。お客様に感動を与える“ことづくり”を実現するためには、お客様に寄り添い、感性を持って「見る」ことで、お客様の潜在化のご要望を顕在化する総合提案力を身につける必要があります。営業担当者がお客様の声を具現化し、新事業、新商品の開発へとつなげる「営業が商品を創る」プロジェクトは、2011年の開始以降、お客様の情報を共有することで毎年テーマに沿った提案をし、豊かな発想による新たな提案には表彰制度を設けています。これまでに数々の提案が商品化され、販売を開始しています。



車載用自動開閉リモコン「セレクルーズ」

## お客様相談室の取り組み

BXグループは、お客様の要求品質を満足させるために企画、開発、営業、設計、購買、製造、施工、メンテナンス、各部門の仕事の品質を向上させ、グループ全体としての品質保証体制を構築し、お客様より信頼される品質をめざしています。お客様相談室は、お客様から電話やメール等でいただいた要求品質を正しく掴み、適切、迅速そして誠実に対応することを心掛けています。

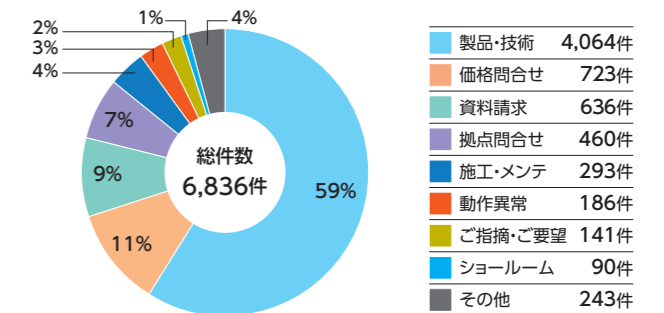
お客様からいただいた貴重な情報は、随時関連部門に発信し、新商品の開発や商品の改良・改善、ホームページやカタログのリニューアルに活かし、お客様満足の向上に努めています。

ています。また、社内のポータルサイト上に「お客様相談室情報館」を立ち上げ、全従業員がいつでもお客様の声を閲覧、検索することができます。

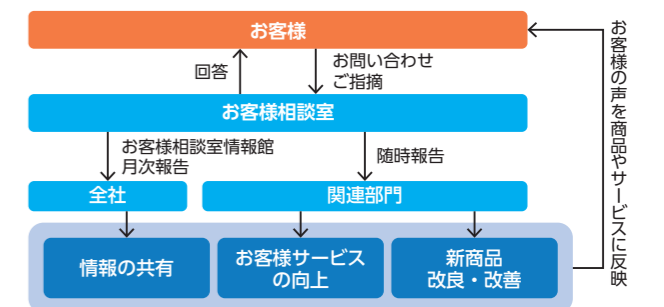
日々の活動として、電話受付終了後には夕礼を行い、一日の問い合わせ対応を報告し合っています。お互いが気づかなかったことを確認し、応対力の向上に努めています。

今後もお客様より信頼される品質を追求し、邁進していきます。

2016年度のお問い合わせ件数とその内訳



## お客様対応の流れ

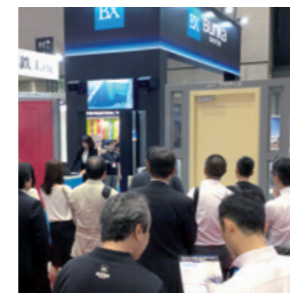


## TOPICS 主な出展展示会

展示会	出展製品
防災防災総合展 in KANSAI 2016	BCP対策製品
危機管理産業展2016	防災関連製品
SAFETEC2016 第2回 西日本防災・防犯危機管理展	防災関連製品
VIETBUILD HCM 2016 (ベトナム) (Eurowindow社と共同出展)	住宅用ガレージ・窓シャッター
2016高雄国際建材大展 (台湾) (GLADOORと共同出展)	住宅用ガレージ
CAMBUILD 2016 (カンボジア) (三井物産メタルズと共同出展)	住宅用建材、防災関連製品
MYANBUILD 2016 (ミャンマー) (三井物産メタルズと共同出展)	住宅用建材、高速シートシャッター、重量シャッター
2016台北国際建材大展 (台湾) (GLADOORと共同出展)	住宅用ガレージ
VIETBUILD HANOI 2017 (ベトナム) (Eurowindow社と共同出展)	住宅用ガレージ、住宅用建材

## 危機管理産業展2016

文化シャッターでは、行政、企業に対し、防災・防犯対策等の必要性を提案することを目的に、危機管理に関わる全ての分野を網羅したビジネストレイドショー「危機管理産業展2016」に継続して出展しています。恒例となった止水製品の実演では、実際に製品を取り付けて水槽に水を張ることで、その簡易性や有効性を目で見て確認していただく貴重な機会となりました。見学者からはご質問やご要望が多数あがり、改めて止水製品への期待の高さを感じました。



## VOICE

1日5回実施した止水製品の実演には毎回ブースから溢れるほどの見学者が訪れました。防災、とりわけ止水製品への関心の高さを感ずると同時に、来場者の職種も多様化しており、今後ますますお客様のさまざまなシチュエーションに応じた製品を総合的にご提案する必要があると感じました。このような展示会への出展は、直接お客様のお声を聞くことのできる最も貴重な機会です。



文化シャッター  
営業推進部 井出 愛実



SAFETEC2016 第2回西日本防災・防犯危機管理展 「守りたい、みんなの安心・安全を」をテーマとした日刊工業新聞社主催の「SAFETEC2016 第2回西日本防災・防犯危機管理展」が北九州市西日本総合展示場で開催され、文化シャッターは昨年に続き「安心」「安全」に関連した防災ソリューションを展示しました。

## VOICE

「平成28年熊本地震」による被災地に近いエリアでの開催とあって訪れる人の防災意識が非常に高く、特に止水製品の実演は大変好評でした。講演のために会場に訪れていた熊本県知事がブースに立ち寄り、当社が寄贈した「避難所用間仕切り」が実際に避難所でのように使用されたのかなど、発災当時の状況をお話しくださる場面もありました。



文化シャッター  
九州支店 営業開発部 富原 千佳