



## 顧客満足向上のための 継続的な改善

竹田印刷は、顧客満足の根本はお客様の抱える課題を解決することと考え、その基盤ともいべき製品・サービスの質の向上に万全を期しています。

お客様のニーズを知るために、これまでは事業部ごとにアンケート項目を設定し満足度調査を実施していましたが、2016年度は全社でアンケート項目を統一し、お客様から直接いただいたご意見を相互比較できるようにしました。

このようにしていただいた貴重なご意見やご要望を竹田マネジメントシステムの活動に組み入れ、さらなる顧客満足度向上に役立てています。

### お客様満足度アンケート項目(抜粋)

- 提案力**  
企画提案内容は的確ですか？
- 営業対応**  
日常の対応(コミュニケーション)は適切ですか？
- 情報管理**  
個人情報の取り扱いは安心できますか？
- 品質・納期**  
製品・サービスの品質は満足ですか？

## お客様のパートナー企業を 目指して

竹田印刷は、「お客様から信頼されるパートナーとなること」を基本方針として、ご発注いただいた案件への真摯な対応はもちろん、それ以外のさまざまなご要望にもお応えしています。

### お客様向け勉強会の開催

お客様の要望にお応えし、デザインやDTP用アプリケーション、製版・印刷工程等の勉強会・説明会を実施しています。デジタル化されたデータはどのような特性があり、どうすれば印刷物以外のメディアへ流用できるのか、印刷発注時にはどのようなことに注意したら効率よく制作進行できるのか、といった内容について、新しく担当になられた方にも分かりやすく説明させていただいています。

### 工場見学受け入れ

新入社員や新しく着任されたご担当者の研修として、製版工程や印刷・製本工程等の工場見学を受け入れています。

中部事業部では枚葉印刷機、輪転印刷機等の多種多様な印刷設備を、グループ会社の東海プリントメディアでは新聞印刷の様子を見学いただけます。

### 学校法人からの依頼対応

専門学校や大学等のお客様には、デザイン関連の課外授業、印刷物制作の流れを見ていただく工場見学、就職活動中の学生を対象にしたキャリアアップ講座等に協力しています。2016年には、実際に使用することを想定したバナーデザインを課題にするなど、実践的な授業を行いました。

### 専門学校産学連携授業

毎年、デザイン系専門学校の依頼に応じ、課外授業や「学校関係者評価委員会」に、当社の営業及び制作ディレクターが参加。企業側の立場として意見交換をし、学校のカリキュラムの内容向上に協力させていただいています。



中部事業部で実施された産学連携授業

## お客様より感謝状

大阪に本社を置く国内唯一の高圧洗浄機メーカー「スーパー工業株式会社」様の創立60周年記念式典において、感謝状を授与されました。

お取引を開始した当初はカタログ等の印刷物が主な内容でしたが、現在はWEB関連のプロモーションをメインとしたお取引に変遷。お客様と関西事業部トータルソリューション部が1つのチームのようになり、課題解決に取り組んでいます。お客様の想いや課題にお応えしていく姿勢と実績が、今回の感謝状の授与につながったと考えています。



## UDガイドライン発行

近年、広報ツールのユニバーサルデザインが求められています。そのような流れに対応し、竹田印刷では「ユニバーサルデザイン・ガイドライン」として2016年9月にまとめました。

ガイドラインには、「文字」「色」だけではなく、つい習慣的に使ってしまう不適切なワード(父兄、サラリーマン、住民の足など)や、イラスト表現の注意点など広い範囲に対応しました。

今後、営業活動に使用するとともに、外部協力制作会社への依頼時にも利用し、竹田印刷の制作物全体のユニバーサルデザイン対応レベルを向上させていきます。



## VOICE



コミュニケーションを大切に、グローバルに活躍する人材へ。

関東事業部 営業本部  
営業第2部2課  
2007年4月入社

宮崎 充

現在は営業として主に住宅設備機器メーカーを担当しています。私は、お客様の本質的な課題をつかみ、解決方法を提供するためにはコミュニケーションが重要だと考えています。コミュニケーションとは、ただたくさん話をするという意味ではなく、どれだけ本質的な課題について共有し話せるかです。例えばお客様から「女性向けの販促用チラシを作りたい」という要望があったとしても、目的、年齢層、使用シーンによっては印刷物ではなく動画の方が最大の効果が得られるなら、「目的に沿った最適な手段は動画ではないでしょうか?」と提案できる営業でありたいと考えています。

竹田印刷では、10年、20年先を見越した新しい事業が展開されています。中堅世代となってきた私の次のビジョンは、グローバルに活躍することです。具体的には日本製品・文化・サービスを世界に流通させ、世界の消費者の生活に貢献したいと思っています。