

## News Release

2016年1月25日

日立工機株式会社

修理でお困りのお客様向け

**セントラル電動工具センター新設**

～サービス・ファーストの実践～

日立工機株式会社(執行役社長・前原修身)はこの度、電動工具の修理の依頼先でお困りのお客様向けに、セントラル電動工具センターを新設しました。

通常、電動工具に不具合が生じた場合は、購入した販売店等にお持ちいただき、販売店から全国64ヶ所ある当社電動工具センターに送られ修理しておりますが、購入した販売店が移転したり閉鎖した場合や、製品を譲り受けた場合、インターネットで購入した場合など、最寄りに持ち込む先がないケースが増加しております。当社は他社に先駆けて、こうした「修理でお困りのお客様」向けに、インターネットや電話、FAXで申し込みできるセントラル電動工具センターを、今般新設しました。

当社は現在、営業・サービス活動のみならず、製品開発や品質保証の段階からお客様目線で取り組むことを「サービス・ファースト」と名付けてスローガンに掲げています。本件もその一環です。これからも、お客様満足度のさらなる向上をめざして、日立ファンの拡大に努めてまいります。

## 記

## 1. 名称

日立工機株式会社 国内営業本部 セントラル電動工具センター

## 2. 場所

茨城県ひたちなか市武田1060番地 勝田工場内

## 3. 設立目的

- ①修理を依頼する先がなく、お困りのお客様に対するCS向上
- ②ホームページ等で直接メーカーに修理受付・対応してもらうことによるお客様の安心感と利便性の向上
- ③他社に先駆けたアフターサービス体制の構築による日立ファンの拡大

## 4. 営業開始

2016年1月5日

## 5. セントラル電動工具センターにおける修理の流れ

- ①当社ホームページより「WEB修理申込み」、またはお客様相談センターへ修理依頼。

(次ページに続く)

## News Release

- ②有償修理のみセントラル電動工具センターで申込み受付し、お客様に対しセントラル電動工具センターへの修理品の送付を依頼（無償修理の場合は、折り返し管轄支店よりお客様へ連絡。）
- ③修理品が到着次第、修理の見積もりを実施。お客様に見積もりを連絡。
- ④お客様からの発注を受けて修理。
- ⑤修理完了後、修理済品をお客様に返送。修理費用は宅配業者が受領代行。

### ■お問い合わせ

日立工機株式会社 広報戦略室 宮根、小松

東京都港区港南二丁目 15 番 1 号（品川インターシティ A 棟） 〒108-6020

Tel: 03-5783-0601（代表）

以 上