

**平成 29 年度「サービス・ホスピタリティ・アワード」
本年度最高賞「優秀賞」を受賞**

ダイキン工業株式会社は、このたび、公益社団法人 企業情報化協会（以下、IT 協会）が主催する「サービス・ホスピタリティ・アワード」において本年度の最高賞となる「優秀賞」を受賞しました。

「サービス・ホスピタリティ・アワード」は、「おもてなし」を科学的かつ定量的に検証し、他の模範となりうる優れた成果を上げている企業・機関・団体・事業所・部門等を表彰するものです。

今回の当社の受賞テーマである「お客様の声に寄り添い「お客様大事」に徹するサービスの提供」は、当社が 2001 年に設立したコンタクトセンターが、メーカーサービス直結だからこそ果たせる 24 時間 365 日体制のワンナンバーコンタクトセンターとしての役割を明確化し、品質向上に取り組んできたことによるものです。「速さ・確かさ・親切さ」という基本品質にこだわり、時間をかけながらも日々改善を実施してきた実行力と、組織文化として培われた「お客様大事」の精神を両輪として、空調総合メーカーならではのホスピタリティを発揮したサービス品質向上活動が評価され、今回の受賞に至りました。

当社は、国内で築いてきたサービス品質を基軸として、グローバルでお客様の要望に応えることで確かな信頼関係を構築し、サービス・ソリューション事業の拡大をめざします。今後もお客様の声に耳を傾け、一層満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。



表彰式の様子

【サービス・ホスピタリティ・アワードの概要】

「サービス・ホスピタリティ・アワード」は、国内の産業界ならびに行政機関などの、IT 活用によるサービス・ホスピタリティへの取り組みにおけるサービス生産性向上や CS 向上のための効果的ビジネスモデルの構築・促進を目的として制定されており、今回で 4 回目の開催です。顧客満足度アップ・社員意識の向上・離職率の低減・収益性への貢献など、単に顧客サービスの改善を図ったというだけでなく組織全体の戦略目標に沿った成果を上げたという点で他社の模範となると認めうる企業・団体・機関・事務所・部門等に対して IT 協会が授与するものです。



**Service & Hospitality
Award**

●報道機関からのお問い合わせ先

ダイキン工業株式会社 コーポレートコミュニケーション室

【本 社】 〒530-8323 大阪市北区中崎西二丁目 4 番 12 号 梅田センタービル
TEL (06)6373-4348 (ダイヤルイン)

【東京支社】 〒108-0075 東京都港区港南二丁目 18 番 1 号 JR 品川イーストビル
TEL (03)6716-0112 (ダイヤルイン)