

# 三重リコピーサービス部より

修理の待ち時間にイライラしたことは  
ございませんか？



**Speedy**

そこで

弊社では  
修理受付後、**30分以内**に  
訪問予定時刻を連絡します。

尚、修理発生状況により多少遅れる場合  
がございますが、ご了承ください。

**お任せください！！**

お客様に安心してお使いいただける為に **Only 1 活動**

弊社では「品質向上委員会」を設置しお客様起点の活動を実施しております

2004年⇒2006年

紙づまり故障発生件数

-16.2%

紙づまり低減作業を、点検修理  
訪問時、全サービスマン共通活  
動として実施しております。

2006年 即応時間

60分以内：80%以上実施

万が一故障した際にも、事務所に  
全サービスマンの行動把握し、1分  
1秒でも早くお客様先にご訪問で  
きるように努力しております。

2006年 FTF率

84%

修理発生時、初回訪問にて修理  
完了するように部品在庫の見直し  
も含め努力しております。

## 弊社のCS基本行動

\* 即応時間：修理受付してから訪問までの時間

Communication

訪問予定時間連絡を行う活動を実施しております

Clean

機械内外の清掃及び機械周辺の整理・整頓を  
実施しております

Care

障害修復後の機械の状況を確認しております。

Smile

**それはリコピー社員だから！！！！**

