

迅速かつ柔軟な顧客サービスで、 販売と事業の推進に貢献

Hitachi Industrial Technology (Thailand), Ltd.
販売・サービス部 課長

ジャンディー・
ジャンタリー



私の業務内容

私は、Hitachi Industrial Technology (Thailand), Ltd. (HITT) で、モータと電磁接触器・開閉器の販売・サービスの課長を務めています。私の業務は、製品の販売とアフターサービスの提供です。主に、見積もり作成、注文受注、製造部門と生産計画の調整、お客さまが満足する製品の納品、そして会社の目標を達成することです。また、お客さまからのクレーム対応や、品質保証部と連携した修理や調査などのフォローアップなど、お客さまの製品使用に関するトラブルを関連部門と連携して解決しています。

HITTの販売・サービス部門は、Hitachi Asia Ltd. (Thailand and Singapore) の販売チームと協力して営業活動を行っています。それにより、お客さま訪問時の問題を認識し、新しいプロジェクトのアップデートや営業活動のフィードバックなどを共有することで新規顧客の開拓を行っています。

「あるべき姿」達成に向けての取り組み

私の現在の任務は、計画に基づいて販売を管理し、顧客満足度を最大限に向上することです。主に2つに注力しており、1つは工場内における販売管理、もう1つは外部のお客さまが直面している課題の解決です。めざしているのは、お客さまへの正確・迅速な納品の実現や、クレームへの的確な対応など、体系的にお客さまのニーズにお応えできる方法を見つけることです。

10年後の将来像

今後もお客さまの日立ブランドへの信頼を継続し、関係する全ての会社が積極的に協力し合うことで、事業は成長していくと考えています。次の10年、販売部門はさらに面白くなっていくでしょう。そのためには、電子化・自動化などさまざまな業務スタイルの変革が求められると思います。

また、小売市場に参入し日立製品の浸透を図るなど、販売ルートの拡大も重要となってくるでしょう。

