



CREDO クレド

★ 1. ミッション（使命）

超音波ミストの活用を通して、お客様の

『除菌消臭による健康環境の改善』

『霧の効果による生産性の向上』

『魅せる霧による五感で感じる演出』

をお届けするよう誠実に努めます。

2. ビジョン（目的）

★『戦わない経営』により、
『いい会社』をつくります。

『戦わない経営』とは、ライバルがいない市場を探して、もしくは市場を創り出してそこで商売をしよう。

競合相手がいなければ戦う必要がありませんので、本当に顧客のためになる仕事だけに注力できる環境を言います。

『いい会社』とは、会社の永続・社員の幸せ・取引先とのWin-Winの関係・お客様への感動・地域への奉仕・社会貢献を実践する会社です。

3. 基本方針

★お客様からの「ありがとう」をひとつでも多く集め、星光技研のファンを一人でも多くつくろう。星光技研は作って売ることだけが仕事ではありません。「製品」という物だけではなく、「サービスを超えるおもてなし」を実現することで、お客様に『感動』を与え、感謝されることこそ本物の価値ある仕事として取組もう。

★『顧客満足度』を上げることを念頭に仕事をしよう。顧客満足度向上が我々の仕事の本質です。その結果、対価として利益を頂戴しているのです。また、顧客満足度が上がらない仕事は当社の仕事ではありません。お客様が言葉に出さないニーズをいかに汲取れるかが顧客満足度向上の定義です。そして目先の利益を優先する必要はありません。それよりも将来も顧客であり続けていただくことを考えましょう。

4. バリュー（行動指針・価値観）

①社内で取組む姿勢（7項目）

- ・私たちは、「先ず自分が働きがいを感じて幸せになる」ことを最優先にします。
- ・私たちは、「働くことが楽しい会社、ここでずっと働きたいと思う会社」づくりに励みます。
- ・私たちは、より良い人間関係を築くために ①【気持ちのよい挨拶】
②【行き届いた整理整頓】
③【輝く笑顔】 を実践し、明るい社風を創り出します。
- ・私たちは、自分と相手が話す割合が3:7になるよう相手の話に耳を傾けます。
- ・社内で働く人は、それぞれの役割が違うだけです。私たちは、役割を理解した上で『チーム星光技研』として仕事を進めていきます。
- ・私たちは、いい会社をつくることが目的であって、その後に利益が付いてくるという考え方で働きます。
- ・私たちは、関係者と信頼関係を更に深めていくために、必要な資格の取得や勉強等自己啓発を継続的に行います。

②お客様・パートナーに対する価値観（6項目）

- ・仕事における「幸せ」を感じて初めてお客様の立場にも寄り添うことができることを理解し、実行します。
- ・私たちは、お客様のお困りごとの解決を優先する誠実な対応を心がけます。
- ・私たちは、お客様へは誠実・良心・素直・感謝の気持ちをもって対応します。
- ・私たちは、お客様の「ニーズの先読み」をするために、傾聴力・観察力→想像力→仮説力を磨いていきます。
- ・私たちは、お客様およびパートナーに【感動】を与えることができる仕事をします。
- ・私たちは、パートナーとして自社の価値観と合わない企業とは取引をしません。

*価値観が合わない企業とは——

- ①根拠のない無理なコストダウンを要請する企業
- ②販売後のアフターサービスをしてくれない代理店
- ③トラブル発生に伴い、社会常識を超えた賠償・過剰要求をする企業
- ④約束を守らない企業
- ⑤金銭トラブルになる企業
- ⑥その他、当社のパートナーとして不適当と思われる企業

③ものづくり・サービスへの約束（3項目）

- ・私たちは、つくる側の目線ではなく、「お客様にとって何を提供すれば価値になるか、満足していただけるか」を最優先にした『ものづくり』をします。
- ＊『当社のものづくり』とは、協力会社と絶えず品質向上を目指し、「お客様にとって良い品質のもの」を開発することです。
- 「お客様にとって良い品質の基準」とは——

 - ①使いやすいもの
 - ②品質とコストのバランスが合っているもの
 - ③故障がなく長く使えるもの
 - ④今までにないもの

- ・私たちは、お客様の満足度を継続するために、販売とメンテナンスは一体化したものとして扱い、製品に関する責任を果たします。
- ・私たちは、「お客様サービスセンター」への情報は【宝の山】と捉えます。
＊不満・苦情・クレームは「厭なもの」ではなく、「更に改善を与えてくれる機会」「新製品開発のためのヒント」です。

★ ④社会における星光技研の在り方（1項目）

- ・私たちは、超音波ミストの用途追求を通して企業の生産性を高めるとともに、人々の生活に彩を添えられる存在になることで社会に貢献します。

★ 5. モットー

『供給側の都合は自己満足、需要側の都合は顧客満足』

『遠くをはかる者は富み、近くをはかる者は貧す』