

顧客とのつながりを大切にするために、AI認識システムの導入や社内体制を整備。

株式会社タカギ（福岡県北九州市）

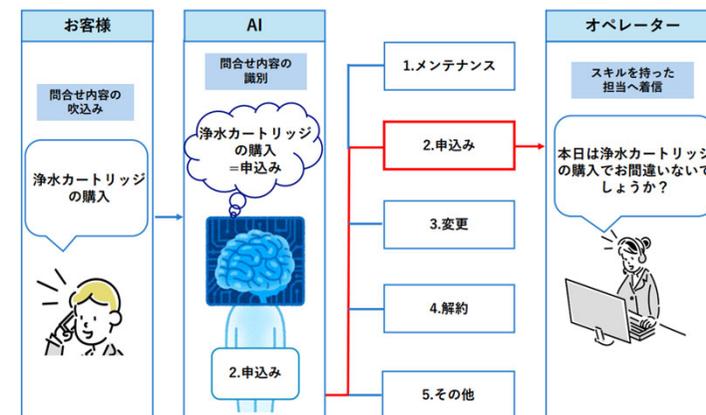
カテゴリー
A. (2)(3)

取組の背景・課題 – 顧客へより良いものを提供したい

- 1961年創業。散水事業では園芸散水用品メーカーとして国内トップ、浄水器事業では新築分譲マンションでの採用率が業界トップのシェア。金型を自製することにより、商品の改良や開発を柔軟かつ迅速に行うことを可能にしている。
- 当社は、人の暮らしに快適と潤いを与え社会の発展に貢献することを経営理念とし、顧客により良いものを提供したいという思いで、常に消費者とのつながりを追及している。

アクション A.(2)(3) 対応できる組織、ツールの整備、関連部署へ声を届ける工夫 届いた声を無駄にしない工夫

【自動音声応答（IVR）ガイダンスの流れ】



VOCを活かした商品・サービス

- ・タッチレスの浄水器の開発・販売
- ・PayPay等のQR決済手段を追加



ポイント

- ・顧客とのつながりを大切にするために、顧客の声を集める工夫をおこない、その声（VOC）を分析、活用する社員の高い意識がサービス向上につながる

株式会社タカギ

<https://www.takagi.co.jp/>

所在地：福岡県北九州市

従業員数：1449名（2023年3月現在）

【作成日：2024年1月26日】

取組効果

- ・AI導入による的確なコミュニケーションの実現、社員一人一人のVOC活用意識の高まりにより、顧客の決済手段の見直しや製品の開発や改良に結びつくなど、顧客サービスの向上につながった。