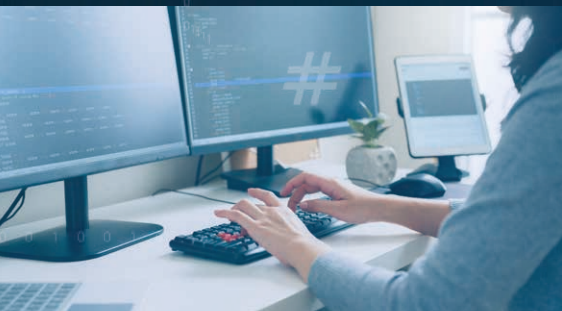




製品販売後も SDGsを進める 重要なポイント

昨今、SDGs(持続可能な開発目標)の17の目標を達成するため、製品開発から設計、調達、販売にわたり、全社的に取り組みを推進している企業が増えています。一方、ブランドの差別化戦略によって、製品やサービスの低価格化とともにコモディティ化が顕著になり、いまやSDGsを介したブランド価値向上の試みも1つの戦略となっています。本ホワイトペーパーでは、意外と注目されないアフターサービスでのSDGsの取り組みを紹介します。

“物交”サービス拡大の功罪



低価格化とコモディティ化がもたらしたもの

Made in Japan ——この言葉に代表されるように、日本製品は高技術かつ高品質で、世界中のマーケットに対して“日本のモノづくり”という確固たるブランドが認知されています。しかし、現在では世界情勢の変化により、製造だけではなく開発・設計までも中国をはじめとする“世界の工場”へと移るようになりました。その結果、製品は非常に安価で製造されるようになり、一般家庭製品においては世界的に使い捨てが主流となりつつあります。

製造・販売原価の下落とともに、アフターサービスに充当される「人・物・金」が減り、やがて“物交（物物交換）”と呼ばれるサービスが拡大しました。今は

誰でも簡単に物交サービスを提供できる時代です。

例えば、物流会社や倉庫会社によるアフターサービスは、物流網や広大な場所といった自社のコアビジネスを生かしたオプションサービスを展開しています。不具合の申し出があった場合、この強みを活用して速やかに製品を回収し物交してしまえば、お客様の悩みは解決できるでしょう。しかし、それでは実際に不具合を起こしていない製品までもが物交されるケースが発生します。交換された製品は廃棄物となり、本来は不要なロスが多く生じてしまうのです。



アフターサービスもSDGsに重要な役割を担う



“つくる責任”と“つかう責任”

日本のモノづくりは、製品を売買した後のことも考えます。マニュアル類の整備だけでなく、分解による部品の個別修理のため、製品そのものにサービス性を付与してきたのです。これは廃棄量の低減だけでなく、技術者の匠化による働きがいの向上にもつながるものであり、現代のSDGsに求められる様々な要素を含んでいます。

こうした日本のモノづくりを支えるべく、私たちアフターサービス代行の専門企業であるティーエス・プロは、次のサービスを提供しています。

- ・ 製品素性及びフィードバックを前提としたあらゆる形での修理体制
- ・ 技術力を生かし適切に切り分けをするサポートセンター体制

ご依頼いただいた企業様へ柔軟な修理体制、品質フィードバックなどの提案を通じ、SDGs17の目標の1つである“つくる責任”の実現を支援します。

また、私たちは製品の不具合をお申し出されたお客様に、安易な交換は促しません。技術力を生かしたトラブルシューティングによって原因を追求し、必要な場合のみ修理します。これが廃棄物の排出量削減に結びつくのです。

このように、アフターサービスでもSDGsの実現に貢献できます。持続可能性を視野に入れた新たな体制構築をお考えの際は、是非ティーエス・プロにご相談ください。



ティーエス・プロ社の事業経営とSDGsの取り組み



アフターサービスにおいても、SDGsの取り組み数多くあります。私たちティーエス・プロは、主に次の8つの目標達成に貢献すべく注力してきました。お客様のアフターサービスを、持続可能な社会を実現するパートナーとして支援させていただきます。

8 働きがいも
経済成長も



8.働きがいも経済成長も

お客様に喜ばれるサービスの付加価値向上活動、待遇や福利厚生の実質化を通じて社員のモチベーションをアップ

9 産業と技術革新の
基盤をつくろう



9.産業と技術革新の基盤をつくろう

経験豊富な技術者集団による修理・アフターサービスの提供と社内DXシフトを通じ、産業の高度化に対応

10 人や国の不平等
をなくそう



10.人や国の不平等をなくそう

国籍・人種・性別・年齢を問わない多様性のある集合体による事業経営

12 つくる責任
つかう責任



12.つくる責任 つかう責任

修理サービスまで一貫したワンストップカスタマーサポートにより、お客様がモノを大切に長く使用されることを通じて、地球環境負荷低減に貢献

13 気候変動に
具体的な対策を



13.気候変動に具体的な対策を

事業活動におけるエネルギー使用による温室効果ガスを削減し、地球温暖化を防止

14 海の豊かさ
を守ろう



14.海の豊かさを守ろう

ゴミの分別・リサイクル推進と廃棄物浄化、汚染物質垂れ流ししない事業活動により、海洋汚染を防止

15 陸の豊かさ
を守ろう



15.陸の豊かさを守ろう

廃棄物のリサイクル推進により地中埋め立てを削減し、陸上生態系を保全ペーパーレスによる森林資源使用削減

17 パートナースhipで
目標を達成しよう



17.パートナーシップで目標を達成しよう

顧客のブランド価値を高め、ウインウインの関係を構築してパートナーシップを強化