

商務流通審議官賞

大企業 小売販売事業者部門

株式会社ビックカメラ

<http://www.biccamera.com>

ビックカメラ

- 事業内容：カメラ、パソコン、家電製品、スポーツ用品等の販売
- 所在地：東京都豊島区(本社)
- 設立：1980年 ■代表者：代表取締役社長 宮嶋 宏幸
- 従業員数：5,827名[2011年8月現在、連結]



受賞企業コメント

ビックカメラは「より豊かな生活を提案する、進化し続けるこだわりの専門店の集合体」として、高性能かつ安価な製品の販売だけでなく、お客様に安全な製品をご提供することが当社に課された責務であると認識し活動してまいりました。販売した製品に不具合が確認された場合に、ポイントカード会員情報を利用してダイレクトメール(DM)を発送するだけでなく、店頭でのお会計の際にご購入履歴を元にDMをお渡しする「製品安全DM店頭お渡しサービス」を実

施しており、お客様のお手元に直接リコール情報をお届けするサービスとしてご評価を頂いております。また、公的な事故原因究明機関であるNITEとの製品安全協力協定の締結、製品仕入先の製品安全体制の確認、意見交換会の開催も着実に成果を出しております。今後もビックカメラは、「お客様第一主義」の実践として製品安全活動に積極的に取り組み、製品安全文化の醸成に貢献してまいります。

受賞ポイント

1 リコール情報を消費者に届けるための工夫

ポイントカード会員の購入履歴情報を元に、リコール情報をDMで通知。さらに発煙・発火等重大な製品不具合を通知するDMIについては、店頭でのお会計の際に改めてDMを手渡し、リコール情報が確実に届くよう工夫している。



製品安全DM店頭お渡しサービス

2 仕入先の製品安全意識・対策の向上に向けた取り組み

仕入先との間で製品事故防止に関する覚書を締結するとともに、アンケート調査等を行って、仕入先の製品安全に対する取り組みの向上や意識啓発を実施。また、仕入先を集めた意見交換会を開催し、自社の活動への理解が得られるように努めている。



製品安全意見交換会の様子

3 事故原因究明機関との連携による製品安全活動の推進

NITEと「製品安全活動の協力に関する協定」を締結。修理等の受付時に、製品事故の予兆とされる事象等をお客様に確認し、そこで得られた情報をNITEに報告して重大製品事故の未然防止に努めている。

担当者のことば



製品安全に関する考え方や社会的認識は日々変容し高まりを見せています。リコールは多種多様な製品におよび症状も様々です。企業は様々な問題に対応すべく、製品安全体制を構築し、お客様に安心して製品をご使用頂けるよう努めるべきであると考え、ビックカメラは当たり前のこととして製品安全に取り組んでまいりました。今回、日々変化する製品安全の情勢に対応できているか、第三者に公正に評価して頂きたく本表彰に申請いたしました。その結果「商務流通審議官賞」受賞という大変な評価を頂きましたが、同時に多くの課題も頂きました。お客様と直接対面する小売業として、製品安全に真剣に取り組むことは、最低限行うべき責務であると再認識し、今後の活動にあたりたいと考えております。