

# パロマ通信

パロマ広報誌「パロマ通信」

2015年  
11月16日発行  
**06号**

平和のしるし、  
ハトが社名の由来です。

パロマは、スペイン語で「白いハト」を意味します。平和の象徴としてのハトに、平和で豊かな暮らしの願いを込めて名付けられました。



パロマなニュース

## グッドデザイン賞を4年連続で受賞



このたび新エネルギーリモコン「FELIMO (フェリモ)」にて2015年度グッドデザイン賞(主催:公益財団法人日本デザイン振興会)を受賞いたしました。デザインは直線を基調としながら「やわらかみ」のある印象を持たせ、住空間との調和と操作性の両立を目指しました。

## 2015年度 内定式を開催

10月1日、清洲工場にて内定式を開催しました。文系総合職14名、理系総合職13名、一般職8名の35名が2016年4月よりパロマの仲間として一緒に歩み始める予定です。



## パロマ瑞穂スタジアムで清掃活動を実施

9月22日、パロマ瑞穂スタジアムにおいて地域貢献の一環とした清掃活動を行いました。パロマ従業員及びそのご家族、総勢150名以上の参加者がテニスコートや野球場、ラグビー場などの周辺のゴミなどを回収しました。活動の前後では、テニス大会やサッカー試合、トラックでのランニングなど、パロマ瑞穂スポーツパークの施設を利用して家族や仲間たちとのびと過ごしました。



株式会社 パロマ  
カスタマー コミュニケーションズ  
**矢部 哲朗さん**

### 「パロマの顔」として お客様に寄り添う対応を

私の仕事は、給湯器やコンロといったガス機器の修理・メンテナンス業務です。それは日々入浴や調理などに使われるガス機器を直し、お客様の便利で快適な暮らしを支えることだと考えています。故障や不具合でお困りのお客様宅を訪問しての作業になりますので、常に「パロマの顔」としての自覚と責任を持ち、一人ひとりのお客様に寄り添った対応を心がけています。ガス機器が使えないと生活が不便ですから、お客様は一刻も早

く直して欲しいと思つたものです。私はお客様宅での作業がスムーズにできるように、機器の不具合の原因について予測を立てたりして、事前に準備する時間を極力取るように心がけています。訪問時で留意していることは、お客様の話をよく聞くこと。トラブルで慌ててしまうと、どうしても困っていることを上手く説明しづらいものです。だからこそ、私がしっかりとお話を伺い、お困りごとの内容をよく理解し、それに柔軟に対応することで、お客様

満足につながると思います。ガス機器が直った時のお客様の笑顔や「ありがとう」の言葉、アンケートハガキやお手紙でいただいたお褒めの言葉はとても嬉しく、やりがいや励みになっています。昨年、新しい会社になって社内コミュニケーションに対する意識もより高まりました。月1回ミーティングを行い、技術的なことやお客様対応についての情報を共有し、意思の統一を図っています。今後もお客様のご要望はますます多様化すると思います。向上心を忘れず、技術力も人間力も磨いて、さまざまなニーズに確実にお応えし、パロマファンを増やしていきたいですね。



## 「私たちが作っています!!」新every chef製造ライン

2015年9月に発売された新型テーブルコンロ PA-360WA-R/L、PA-360WHA-R/L「every chef」の製造を担当する清洲工場のメンバーです。新製品組み立てについて「最初は作業に慣れず組立台数も少なかったのですが、

徐々にスピードが上がり台数を増やすことが出来ました。一つひとつの作業を確実に行うことで、安定した品質の製品を少しでも早くお客様にお届けしていきたいです。」と意気込みを語ります。

新製品情報  
誰でも、毎日、使いやすい  
**every chef**  
おしゃれで頼りになる。ここはずむコンロ誕生。

### キッチンをおしゃれに彩る2つのカラーを用意。

NEW



幅590×奥行500×高さ183mm

スマートな黒  
PA-360WA-R (右強火力) [81236]  
PA-360WA-L (左強火力) [81237]  
希望小売価格 **64,800円**(税抜価格)



NEW



幅590×奥行500×高さ183mm

やさしい白  
PA-360WHA-R (右強火力) [81238]  
PA-360WHA-L (左強火力) [81239]  
希望小売価格 **64,800円**(税抜価格)



Paloma

Paloma

発行/株式会社パロマ 人事・広報グループ 〒467-8585 名古屋瑞穂区桃園町6番23号 TEL.052-824-5167 <http://www.paloma.co.jp/>

# パロマ首都圏 研修センター

お客様目線で明るく楽しく  
学べる研修センターを目指す  
センター長 波岡 忠志さん



1人ひとりが機器に向き合いながら受講できる講習ルーム



実際にお湯はりから、パイプシャフトでの機器取替まで  
幅広く学べる温水機器施工ブース



IHとの比較ができる調理実演ブース

当センターの研修方針は「お客様目線で明るく楽しく学べる研修センターを目指す。」です。講習メニューもお取引先様のご要望も取り入れながら、ニーズに合わせて多種多様な講習を実施していきたいと考えています。より多くのお取引先様に活用していただくとともに、首都圏のパロマの社員、PCCの社員にもセンターの設備を利用してもらい、スキルアップに役立てて欲しいと思います。

基本知識の講習から、厨房機器や温水機器のメンテナンス講習、ビルトインコンロを使つての調理実習、新製品発売時の説明講習などを実施しています。この他にもGSS(ガス機器設置スペシャリスト)という全国共通の業界資格取得のための講習ができる設備も整えました。

開設して約3ヶ月で300名を超える方をお迎えし、講習を行いました。最新のパロマ製品が揃つていますし、実際に稼働させることもできるので、受講者の方からは「わかりやすい」と好評です。また、調理実習講習ブースにはパロマのビルトインコンロの他、IHクッキングヒーターも備えているため、使い勝手や料理の味の違いを比較できます。「実際に使い比べてみて、パロマ製品の良さが実感できた。自信を持って販売できる」という感想もいただきました。

## お取引先様やパロマの 社員教育・スキルアップの場として開設

パロマのガス機器を販売していただいているお取引先様の人材教育に貢献するため、今年7月、横浜営業所内に開設されたのが、このパロマ首都圏研修センターです。新入社員のための



修理・メンテナンスから  
交換工事まで対応  
PCC 取締役 白鳥 直樹さん



## お客様対応力と 安心のメーカー施工で お取引先様をサポート

株式会社パロマカスタマーコミュニケーションズ(以下、PCC)は、2014年8月、パロマの工事部門を担当する住研設備株式会社と株式会社ガステクノ関西、修理部門を担当するパロマテック株式会社の3社の合併によって誕生しました。修理・メンテナンス・交換工事までできる対応力を強化した会社で、ガス事業者様、代理店様、販売店様、工務店様といった全国のお取引先様と連携し、より幅広いサポートをしています。



お客様からの感謝の言葉が記されたアンケートハガキ

PCCの強みは、お取引先様にもユーザーのお客様にも信頼していただける安心のメーカー施工を提供できること。そして、多様化するお客様のご要望に比べられる優れた「お客様対応力」だと考えています。この「お客様対応力」とは、技術力はもちろん、お客様に対する笑顔や丁寧な言葉遣い、清潔感のある身だしなみ、時間厳守など、エンジニア一人ひとりの

# 株式会社 パロマ カスタマー コミュニケーションズ

