

理念マップ

「最高のサービスを提供する」カスタマーサービスエンジニアの判断基準

企業理念：最高のサービスを提供する

◆ 使命

私たちは自らを「カスタマーサービスエンジニア」と呼び、機械を直すだけでなく、お客様に「安心」を届ける仕事を担います。

■ Value (私たちが大切にしている価値観)

1. 探究心 × 成長

多分野 of 知識を結び付け、学び続けながら技術を磨く。

2. 誠実さ × プロの誇り

医療現場に寄り添い、安全に、丁寧に、綺麗に、お客様と向き合ったサービスを徹底する。

3. 学び合い × チームワーク

知識や経験を共有し、互いに高め合いながら、チームで課題を解決する。

4. 未来への志 × 主体性

アクト・センとして何が最善かを考え、自ら判断し、行動し、会社の未来につなげる。

Action (行動基準)

1. 事前準備の徹底

準備と心構えを整え、余裕を持って行動する。

2. 報連相の徹底

問題を一人で抱え込まず、迅速に共有する。

3. チームで問題解決

個人に依存せず、組織で力を合わせて課題を解決する。

4. 技術と経験の共有

知識と経験を伝え、組織の力を高める。

5. 判断の説明責任

なぜその行動をするのか、自分の言葉で説明できる状態で実行する。

Environment (会社が整える環境)

1. 成長を支える教育体制

OJTを中心に、基礎から段階的に学べる育成環境を整える。

2. 安心して挑戦できる支援体制

困難な案件でも一人で抱え込まないよう、技術支援とチームの支えを充実させる。

3. 学び合いが根づく風土

知識や経験を共有し、互いに教え合いながら成長できる文化を育てる。

4. 将来を見据えたキャリア形成

独り立ちからリーダーへと、役割と責任を明確にしながらか成長を支える。

■ People (アクト・センの人財像、どのような人か)

1. 探究心を持ち、学び続ける人

幅広い知識を結び付け、トラブルの原因解明にやりがいを感じ、探究心を持って学び続けられる人。

2. 誠実さと責任感を持ち、やり抜く人

医療現場に携わる責任を理解し、相手の不安に寄り添いながら、最後まで誠実にやり抜く人。

3. 技術を共有し、仲間と高め合える人

自分の知識や経験を周囲に伝え、互いに学び合いながら、組織全体の成長に貢献できる人。

4. 主体性を持ち、未来を考えて行動できる人

指示を待つだけでなく、自ら考え、判断し、行動し、会社の未来につながる役割を担える人。

◆ Vision (目指す未来)

私たちは「最高のサービスを提供する」という理念の実現に向け、技術だけでなく、「人」として信頼されるプロフェッショナル集団を目指します。医療現場に欠かせない存在として、一人ひとりが誇りを持ち、自ら学び成長し続けながら、物心両面の豊かさを追求し、30年先も社会に必要とされる会社であり続けます。