



## 慶應義塾大学ビジネス・スクール

# 東芝クレームホームページ

1999年はインターネット世帯普及率が10%を超えたと言われ、インターネットが身近な存在となってきたことを実感させる年であった。そんな中、1999年6月3日、ある1人の消費者がホームページをアップした。その内容が注目を集め、7月5日発売の週刊ダイヤモンドを皮切りに、7月10日に大手新聞社で一斉に報道されるや、爆発的にアクセスが増え、開設後わずか1ヶ月半で500万アクセスを超える結果となった。そのホームページは、「東芝のアフターサービスについて」と題されたものであり、その消費者（以降、A氏とする）と東芝とのやりとりを記録した音声ファイルが付されていた。

これに対し、東芝は7月8日に公式な見解をホームページに掲載、また7月12日にホームページの一部記載削除の仮処分申請を福岡地裁に申請した。ホームページの一部記載削除申請自体も珍しいケースであり、結果が注目されたが、東芝は7月19日にこの申請を取り下げた。そして7月22日、東芝本社の町井副社長が福岡に入り、A氏と直接面会し、謝罪した。

### 東芝の概要

東芝は明治29年（1895年）、東京電気会社として設立され、平成10年の有価証券報告書によれば、子会社516社、関連会社139社で東芝グループを構成し、情報通信システム、電子デバイス・材料、電力・産業システム、家庭電器、サービス・その他の5部門に関係する事業を行っていた。生産実績の割合は、情報通信システムが42.9%を占め、以下、電子デバイス・材料が25.7%、電力・産業システムが21.3%、そして家庭電器は10.1%となっていた。

1999年4月1日、それまでの事業グループ制を廃止し、社内カンパニー制を採用した。また、これに伴い、「各カンパニーが製品分野を強化するほど横に連携した総合的な顧客満足度を上げるサービス体制が必要になる」として、『総合サービス事業の強化』を掲げる西