

お客様の
「いきいき」のために

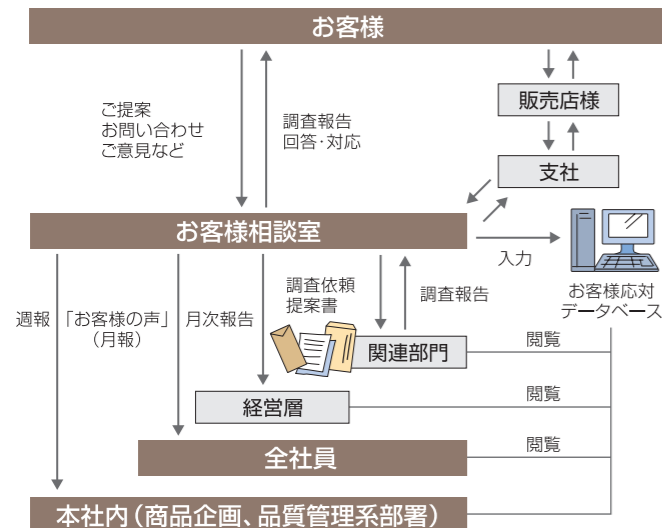
お客様との対話を大切にします

お客様によりよい商品やサービスをお届けし、皆様の信頼とご期待にお応えできる企業であるために、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。

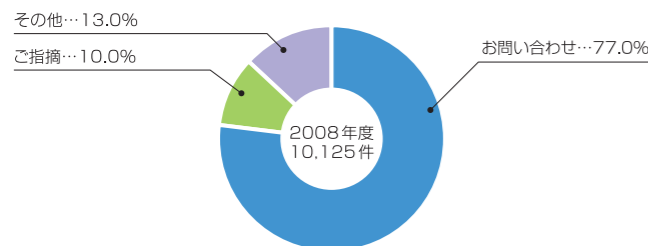
お客様相談室の役割と仕組み

お客様相談室では年間、約1万件のお客様の声（ご意見、お問い合わせ）をいただきます。私たちは、その一つひとつに真摯に耳を傾け、より良い製品をより安全に提供できるように、お客様と宝酒造との懸け橋となるべく努めています。「消費者のいきいきは、私のいきいき」を行動規準にしている宝酒造では、お客様の声は個人情報保護した上で、すべてデータベースに蓄積し、全社員に公開しています。会社の窓口として、相談室一同、「誠実・迅速・確実」をモットーに、お客様にベストな対応ができるよう努めています。

■お客様対応の流れ



■お客様相談件数と内訳



お客様へのさまざまな情報提供

宝酒造ホームページ内に「お客様相談室」を開設し、お客様からよくいただくご質問とその回答を掲載しています。また、梅酒をはじめとするホームメイドリキュールの作り方や、調味料を使った料理レシピの検索など、お客様のお役に立つ情報もホームページに多数掲載しています。

【お客様相談室のアドレス】 C: お客様相談室

<http://www.takarashuzo.co.jp/soudan/index.html>

Eメール受付窓口を、当社のホームページに設置

2007年9月より、「Eメール受付窓口」を設置しています。お電話での受付時間には、平日の9時～17時と制約がありますが、Eメール受付窓口では、夜間や休日などご都合の良い時間にご質問やご意見をお受けすることが可能です。当社では、原則、3営業日以内の返信を心がけて対応しております。生活パターン多様化の時代を受け、Eメール受付窓口を通じた、お客様とのコミュニケーション機会は増えつつあります。ぜひご利用ください。



ホームページ内のEメール受付部分

週報・月報を活用した社内フィードバック

お客様対応の情報は、個人情報伏せした形で、社内にフィードバックされています。

本社向け週報

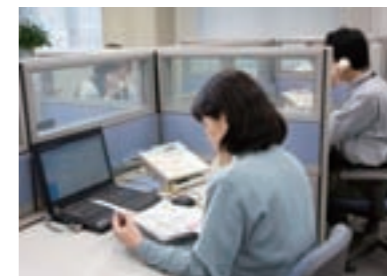
毎週1回、本社内において、タイムリーに企画や品質管理の担当者へ、Eメール配信します。

○編集者

お客様相談室 | 清水 弘子

私たち「お客様相談室」は、直接お客様からお話をお聞きすることによって、日々、さまざまなことに「気づきのヒント」をいただきます。時にはメーカー側の視点ではわからなかった製品の思わぬ側面に気づかされることがあります。この「週報」により、関係部署のキーマン担当者に直接「お客様の声」が届き、担当者よりレスポンスをいただくことによって、明日のよりよい製品づくりやサービスに弾みがつくことを願っています。

掲載する視点
・注目すべき特記事項（ご意見等）
・お問い合わせで多いもの
・CMや新製品へのご意見



週報



月報

毎月1回、全社員向けの「お知らせ」（データベース）に掲載します。

○編集者

お客様相談室 | 増田 美也子

お客様と直接お話しできることは、貴重な機会だと感じています。お客様の声によって、商品のよさを改めて実感することあれば、よりよい製品づくりのヒントをいただくこともあります。また、お客様の価値観や嗜好を知ることできます。これらのお客様から寄せられる大切な声にお応えし、お客様視点に立って、お客様の声を広く企業活動に活かせるような情報発信をし、お客様の満足度を高めていきたいです。



月報「お客様の声」

支社



首都圏支社（横浜事務所）
岡 日出男

お客様の視点を知る貴重な情報サイトとして、毎月興味深く読んでいます。製品の原材料表示や裏貼りのラベル表示など「お客様は実に細かいところまでご覧になっているなあ」とその意識の高さに感心すると同時に、「我々営業も、もっと勉強しないといけない」と身も心も引き締まる思いのセールスも多いのではないのでしょうか。これからもお客様目線のワンポイントアドバイスを期待しています。

工場



伏見工場
伊藤 滋

月報「お客様の声」は、文字通りお客様の生の声が掲載されている大切な資料として受け止めています。現在の工場は4月に赴任したばかりですが、毎月掲示板に貼り付けることとし、さらに社員への周知を図っています。特に自らの工場生産している商品をお客様に愛飲いただいていた、「これからもよい商品を…」という応援のお声を目の当たりにすると、その「ご期待に応えなければ!」という社員の気持ちの高揚が伺えます。今後も社員のモチベーションにつながる貴重な情報として「お客様の声」を活用していきたいと思っております。