

社会にとっての水となる

● 社会との共生 ●

- | お客様への責任と行動
- | アルコール関連問題への取り組み
- | お取引先との関わり
- | 文化・社会貢献活動

お客様への責任と行動

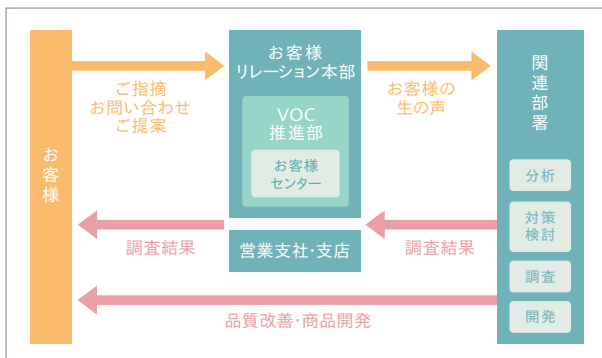
創業以来「お客様満足を第一」にお客様とのコミュニケーションを大切にしながら、いただいたご意見・ご要望をスピーディに企業活動に反映しています。

● お客様の声をリアルタイムに共有

1976年よりご相談窓口「消費者室」(現・VOC推進部※)を設置しています。現在ではお客様対応の国際規格「ISO10002(JIS Q 10002)」に基づく対応規定を継続的に改善しつつ、年間約12万件のお客様の声を全社で共有。迅速かつ的確に対応するとともに、品質改善・商品開発などにつなげています。

※VOC(Voice of Customer)=お客様の声
サントリービジネスエキスパート(株)お客様リレーション本部内に設置

○ お客様情報の流れ



● お役立ち情報を積極的に発信

ホームページ、メールマガジン、冊子など多様な媒体を活用し、お客様のお役に立つ情報をお届けしています。たとえば、ホームページでは商品紹介やQ&Aのほか、お酒・水に関する知識などを提供し、豊かな生活を広げるための情報発信に取り組んでいます。

● 「お客様視点プロジェクト」を推進

「お客様視点プロジェクト」は、常にお客様視点で行動する企業風土を醸成していこうと、2005年から全社で展開している取り組みです。お客様センターに寄せられた事例をもとに、お客様の意識・関心の変化や企業への期待などを共有する「お客様視点気づき講座」、お問い合わせ・ご意見への電話対応を実体験する「お客様視点体感プログラム」を軸に展開し、2008年は1,768名の社員が参加しました。



● ユニバーサルデザインへの取り組み

すべてのお客様が安心してお使いいただける商品・サービスの提供をめざし、2000年に「サントリーユニバーサルデザイン基本方針」と「サントリーのユニバーサルデザイン6原則」を制定。容器包装の設計や保有施設の設備・サービスなど、幅広い分野でお客様の声に耳を傾けながら改善に努めています。



持ちやすく注ぎやすい
「ゆびスポットボトル」

お客様情報の内容 (2008年実績:121,261件)

