

国内グループ会社の活動

お客様とのコミュニケーションを強化

ハーゲンダッツ ジャパン(株)

お客様とのコミュニケーションを大切に、いただいたご意見を事業活動に反映しています。2010年には「お客様満足のための基本方針」を制定し、全社員がこの方針に則って行動しています。

商品の開発にあたっては、モニタリング、マーケティングリサーチ、アンケート調査などを実施して、お客様のニーズを把握し、ご要望・ご期待に応える商品・サービスを提供しています。お客様相談室に寄せられたお客様の声を活かして、従来なかった栄養成分の表示や、商品パッケージのアイコン(フレーバーの写真)をわかりやすくするなど、商品・サービスの改善に努めています。

お客様の声に迅速に対応

日本サブウェイ(株)

お客様からいただくお問い合わせ・ご意見には真摯に耳を傾け、事業活動に反映しています。ひとつひとつのご意見に迅速にお応えするために、お客様専用ダイヤルを開設し、専門の担当者が対応しています。

また、ホームページではEメールでのお問い合わせを受け付けているほか、フェイスブックなどからいただいたご意見についても社内で共有しています。



お問い合わせ窓口の画面

ご要望に応える商品を提供

(株)サントリーショッピングクラブ

お客様からのお問い合わせやご意見・ご指摘などを、全社で共有し、商品の開発、品質の改善などにつなげています。カクテルなどはつくる人によって配合が異なり、味に違いが出てしまうことがあるとのお客様の声を受け、1杯分のアルコールが正確に出てくる「ポンプディスプレイ」を開発するなど、飲食店様をご提供する飲料の品質向上にも取り組んでいます。



ポンプディスプレイ

安全・安心な商品の提供

ファーストキッチン(株)

お客様に安全・安心な商品を提供するために、ホームページ上で全商品を対象に、卵など25品目に関するアレルギー情報・カロリー情報、主要食材8品目に関する原産国表示を掲載しています。また、食品衛生管理を徹底するために、店舗の衛生検査、店舗従業員全員に対する腸内検査を定期的実施しています。ほかにも店舗巡回による指導や、衛生管理に関する全店長研修を行い、意識向上に努めています。

ホームページでアレルギー情報を開示

お客様の安全確保を徹底

(株)ティップネス

フィットネスクラブの施設を安心してご利用いただくため、お客様の安全を最優先とする「店舗安全基準」を制定し、全社で共有して安全確保の徹底を図っています。さらに、(1)避難訓練の実施、(2)けが・疾病発生時の応急対応、(3)AED(自動体外式除細動器)の設置と研修に取り組んでいます。また、衛生面ではプール水質を法律に基づき厳格に管理しているほか、マシンのメンテナンスを定期的に行っています。



救命講習

「サービス憲章」視点でのトレーニングを実施

サントリーパブリシティサービス(株)

サービスに必要なホスピタリティマインドの醸成と継承のために独自のサービス憲章「OUR CREDO」を定め、その実践のためのトレーニングを行っています。日常業務の中だけでなく、広い視野でサービスの感度を高めるために、部門の垣根を越えて定期的にワークショップを実施。ロールプレイングやサービス経験の共有を通じて、お客様の気持ちに沿ったサービスを提供できているか、多角的に検証しています。



「OUR CREDO」振り返りのミーティングを実施