

「企業はお客様の声に聞かたい！」

企業はあらゆる手法を使って、お客様の声に聞かたいと考えています。

店頭に設置したお客様の意見箱。ホームページやX-ルでの意見収集、そしてお客様相談室の窓口も、お客様と企業をつなぐ大切な窓口としてあります。

頂いたご意見やご不満は、お客様に充分ご満足頂けなかった企業へのウオチスリップの声として集められ、商品開発、サービス改善、施設環境改善へ確実に生かされています。

お客様の声から、かけ離れたところで、いやや企業の存続はあり得ないのです。

お客様相談室はその最先端で、日々のお客様からの様々な声を受け止めています。最大痛らさず、寄せられたお声を聴き取るために、私たちは日々「聴く技術」を学んでいます。

そして、会話の最後に、「今日は、お話を聞いてもらって良かった。」の一言を頂戴することが、私たち相談員の何よりの「ちから」となります。