

お客様と共に

基本的な考え方

当社は「社会との共生」＝「顧客起点」の企業理念のもと、お客様の真の満足と感動を戴ける製品の創造とサービスの提供を通して、豊かな社会の実現に貢献することを目指しています。またお客様の顕在的・潜在的ニーズを把握するため、お客様との対話の機会を大切に考えています。その役割を担う窓口の一つとして「お客様相談室」を設けています。

お客様相談室では2015年度は「お問い合わせ」と「ご意見」を合わせて5,426件のお電話やメールなどをいただきました。貴重な「お客様の声」として全社で共有・活用し、製品・サービスの品質向上に努めています。また一部の企業向け商品については、販売部に直接のお問い合わせをいただく仕組みを設けています。お客様に対応に関する評価をいただく「対応アンケート」も実施し、その結果をもとに、サービス向上につなげています。

対応品質向上への取り組み

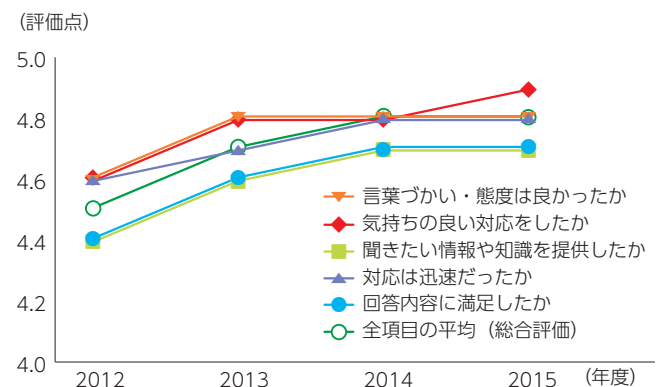
お客様相談室では、対応品質向上に向け、2012年度より、お客様アンケートによる対応品質評価の把握と改善活動を行っています。アンケートでは、①言葉づかいや態度②気持ちの良さ③情報や商品知識の提供④迅速さ⑤満足度の5項目を5段階で評価していただいています。

2012年度の全体の評価点は4.5でしたが、毎月度、担当者別・項目別の点数を確認し合い、お互いに問題点を指摘し合いながら改善を重ねた結果、2015年度の全体の評価点は4.8まで向上しています。

その中には「もし、また何かあっても相談させていただける安心感を得ることができました。」「今までで一番気持ちの良い対応でした。何かあれば電話をすればいいので、これからも安心して瞬足を愛用できます。」といった嬉しいコメントもありました。

お客様がいつでも気軽にご連絡できるお客様相談室であることを目標として、今後も対応品質の向上に努めます。

●お客様アンケートによる対応品質評価の推移



お客様の声のフィードバック

お客様アンケートと並行して、「瞬足」アンケートも実施しており、頂戴したアンケートは、お電話やメールでのご要望とともに、毎月度、関係部署にフィードバックし、品質向上や製品開発に生かしています。

その事例の一つとして、瞬足レモンパイや瞬足足育シリーズに対して、下記の声が多く寄せられました。

「瞬足」はもともと「速く走る」がコンセプトの商品のため、スポーティーなタイプが多かったのですが、「『シンプル』『シック』『お洒落な』『ナチュラル』『大人っぽい』商品が欲しい」との声が多く集まり、商品開発のヒントになりました。



瞬足足育C-211

瞬足レモンパイ315

瞬足足育C-206

お客様とのコミュニケーション強化

お客様との距離を近くし、接点を増やすための取り組みも進めています。2015年度より全面的なフリーコール化を実施しました。

また、シューズのお問い合わせが多いことをふまえ、「シューフィッター」(足と靴の専門資格)の取得を進め、2015年度より、お客様相談室の従業員4人全員が「シューフィッター」となり、その知識を活用しながら、単なるクレームやお問い合わせ対応だけでなく、靴に関連するお客様からのさまざまな悩みなどへの相談にもあたっています。シューフィッターとしての対応は、他社との大きな差別化にもつながっています。

そして、以前から実施している「足育相談室」としての活動も、さらに活発化させています。当社ショールームに来社いただいて「足型測定とカウンセリング」を行うサービスと、小学校などに出向いての足と靴に関する「出前講座」も、引き続き好評をいただいています。

これからも、さまざまな方法で、お客様とのコミュニケーションを深めていきます。

●お客様相談室に寄せられるお問い合わせとご意見の件数推移

