「お客様の声」への対応方針

<グループ経営方針>

アニコムグループは、常にお客様の視点に立って、新しい価値の創造に努めます。 アニコムグループは、真にお客様の視点に立ち、お客様の求めるサービスを創り出す、マーケットアウト(お客様の真のニーズにお応えすること)を意識することで、常に柔軟な経営を徹底し、お客様の願いを実現し新しい価値を創造することに努めます。

< 「お客様の声」への取り組み指針>

私たちは、お客様からいただいた苦情やご意見、ご要望等に対し「お客様の声」として次のとおり対応することとしております。このうち、苦情については「天使の涙」と呼び、さらに大切にしています。

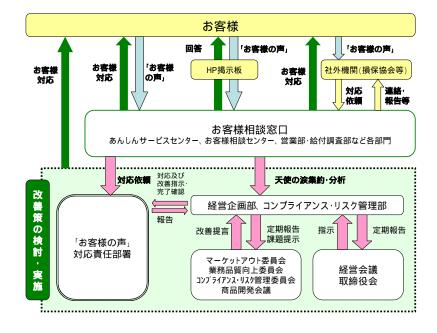
取り組み方針(含む苦情の定義)

- 「お客様の声」を寄せていただいたことに対し、感謝と誠意の気持ちを持って 応対させていただきます。
- 2 . 「お客様の声」を寄せていただいた方々の「立場に立つ」以上に、更に一歩踏み込み、「立場になりきらせて」いただいた上で、その原因を思考します。
- 3 . 苦情 (天使の涙) で得た情報は全社員で共有し、その原因を分析し、再発防止に 全社を挙げて取り組むことにより、よりよいサービス・商品の開発へ活かしていきます。
- 4. 当社ホームページにおいて、24時間365日、どなたでも書き込み可能なオープンな「掲示板」を公開し、お客様の声に対して、誠実、かつ速やかにお答えし、全てのお客様に公開していきます。

<苦情の定義>

苦情(天使の涙)とは、当社(以下代理店等を含む)に寄せられるお客様の声のうち、当社対応に対する不平・不満・異議の表明があったもの、と定義します。

「お客様の声」への対応態勢



対応態勢

その他特記事項