

お客様からいただいた アフターフォローに関する 贈り物

お客様の声

お客様の声を伝えていただいたことに
感謝しています



株式会社BLISS DESIGN

ご不満に真摯に 向き合うことの大切さ

お客様アンケート(*NPS調査)にて「経験が浅い担当であったため説明が全く足りず、対応が悪かった」とご不満をいただいたことがありました。お客様の質問に的確に答えることができなかったことが理由です。翌日別の経験豊富な担当よりご連絡し、お詫びをした上で、改めてお客様の質問の意図や具体的ニーズを把握し丁寧な説明を行ったところ、「この先も長くお付き合いしたい」というお言葉をいただき、信頼関係の強化に繋がりました。より良いサービスを希望してご不満を伝えていただいたことを「代理店に対する期待」と前向きに捉えており、感謝しています。



お客様の声を成長に 繋げていきます

当社では、お客様アンケートを毎週必ず社内でも共有しており、早期にご不満を把握して対応しています。ご不満をいただいた社員は、社内メンバーとロープレを行いながら対応を振り返り、改善点のアドバイスを受け、知識が足りない部分を確認することで自らの成長に繋げています。いずれは今回ご不満をいただいたお客様にも認めていただきたいと考えています。

従業員にとって、「実際に対応したお客様からの声」は何よりも響きます。お客様アンケートの全体評価が「推奨者」となる10点と「中立者」となる8点の評価では、「お客様との密接度」が違うと考えており、今後もいただいた評価やコメントを、お客様対応を通じた緊密な信頼関係構築に活かしていきます。

*NPS調査とは…「お客様の企業に対する愛着・信頼度合い」を計測するための指標です。「あなたはこの商品・サービスを友人や同僚に薦めようと思いますか?」という質問に対する、0～10の11段階(0:全く思わない⇔10:非常にそう思う)で評価。なお、「推奨者」とは評価が9～10点、「中立者」とは評価が7～8点の場合を指す。