

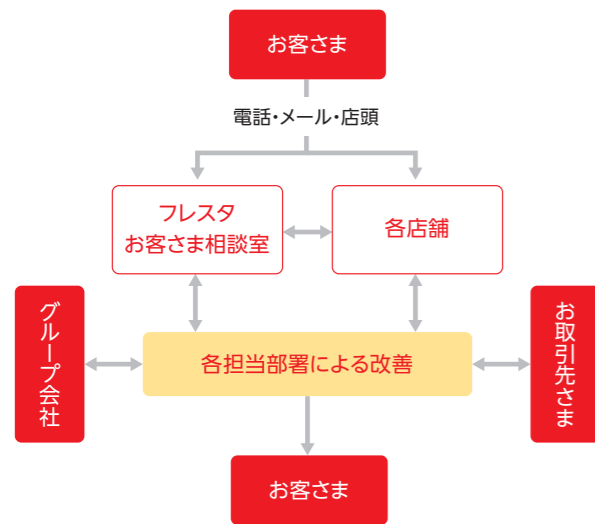
お客さまの満足をこえるサービスをめざして

お客さまの要望にお応えするだけでなく、「よりお客さまに近づき期待をこえるサービスを提供したい」。お客さまと対応する現場の声から出た課題を設定し、改善に取り組んでいます。

お客さまとのコミュニケーションを大切に

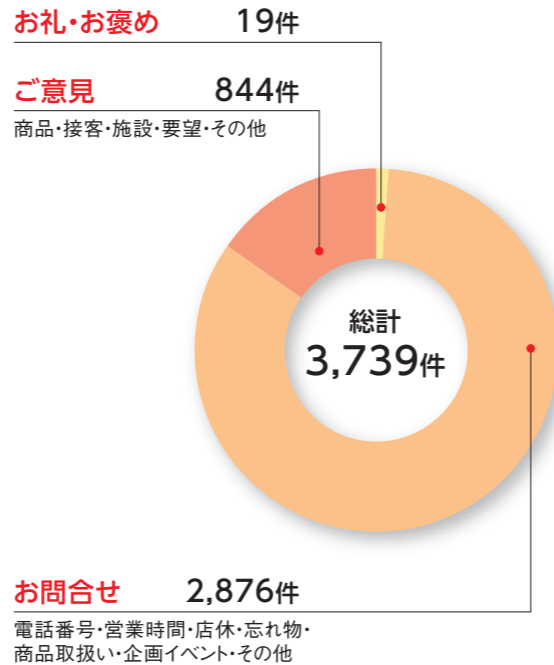
お客さまからのお問合せ、サービス・商品に対するご要望、お褒めなどお客さまからは店頭、お電話メールで貴重なお声をいただいています。ご利用いただいているお客さまの変化を捉えながら改善活動を進めています。

近年、高齢者の方からのご意見やご要望をいただきます。商品の量目や店舗設備など、ご意見をいただき、改善を進めることができています。



【お客さまの声の内訳】

抽出期間:2016年3月1日~2017年2月28日
受信媒体:フリーダイヤル・メール・代表電話・お手紙等



サービスカウンター機能の向上

ミニギフトの販売

レジ部門では、「お客さまとの接点を上げ、さらなるサービスカウンター機能の向上」を目的として、お菓子の詰め合わせミニギフトの販売を実施しています。商品の組合せやラッピングは、店舗スタッフがアイデアを出し合い季節や行事に合わせた内容になっています。



収納代行サービス

フレスタ各店のサービスカウンターでは、「通信販売他の支払い」「市町村などへの納税」「電力・ガスの支払い」「自動車税」など各種料金をお支払いいただくことができようになり、多くのお客さまにご利用いただいております。(一部お取扱いの無い場合がございます)



スマイルマネー機能付きスマイルカード

2014年9月から発行している「スマイルカード」には、スマイルマネー(電子マネー)機能が搭載されています。レジでの小銭のやりとりがなくスピーディーな精算ができ、お買い物時のポイントはもちろん、チャージ時にも金額に応じてポイントが加算されるためお客様から大変好評をいただいております。また、自由に金額(3千円~3万円)を選んで贈る「フレスタギフトカード」を販売しております。こちらは、使い切り型の電子マネーギフトカードで、主にお祝いや景品・ご贈答にご利用されています。また、フレスタの店頭以外でスマイルカードのポイントが貯まるお店「スマイルショップ」が順次拡大中で、タクシー会社や飲食店などでもポイントがもらえます。詳しくは、フレスタホームページ内「スマイルショップ」にてご確認ください。(http://www.frestasmileshop.jp/)



このマークがついたお店は、スマイルマネーでお支払ができます。

スマイルネット倶楽部がさらに充実

スマイルネット倶楽部は、スマイルカード会員さまにインターネットを通じてご利用いただくサービスです。スマイルネット倶楽部に入会いただくと、スマイルカードにご登録されているお客さまの情報を基に、フレスタ店舗、ネットショップ「コンテ・フレスタ」、生鮮宅配「エブリデイフレスタ」の各種サービスを横断的にご利用いただくことができ、ポイントサービスの共通化など利便性が向上しました。また、よりフレスタのサービスをお得・便利にご利用いただくために、会員さま限定のメールマガジン、キャンペーンなどの各種コンテンツを用意しています。スマイルネット倶楽部は、今後ますます多様化するお客さまの生活スタイルに応じて、フレスタの各種サービスを包括的にご提供できるよう、サービスの拡充を進めていきます。



スマイルカード会員さまのイベント企画

フレスタでは、お客さまとのコミュニケーション向上のために、スマイルカード会員様を対象にした、さまざまなイベントを計画しています。

もち麦収穫体験ツアー

2017年6月、安芸高田市甲田町で開催される「もち麦収穫ツアー」に、抽選で選ばれたお客さまが参加しました。鎌を使っての収穫体験や、トラクターへの試乗体験など普段できない体験をしていただき、また、子どもたちにとっても貴重な経験になったというお声を頂戴しました。体験の後は、もち麦を使ったメニューを堪能することができ、大変好評でした。



もち麦体験ツアー

八天堂バスツアー

2017年7月、東原店では、クリームパンで有名な八天堂へのバスツアーを開催、パンを製造している工場の見学と、クリームパン作りを体験しました。今回は、初めての企画でしたが大人も子どもも楽しめる企画となり、多くのお客さまに喜んでいただきました。



八天堂でのパン作り