



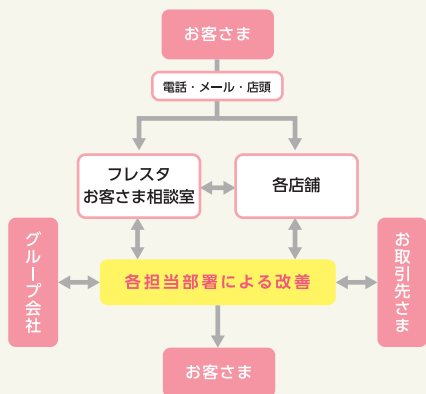
品質・サービスの改善と向上

お客さまに信頼される品質と 安心するサービスを提供するために

お客さまから寄せられた声は、最優先の業務と位置づけ、社内共有する他、週報、ISOのMR等で発信しております。また、関連する部署だけでなくお取引さま、グループ会社と連携し改善を進めております。お客さまの笑顔の起点に商品・サービスの向上、リスクマネジメントの強化、社内啓発などにつなげています。

お客さまとのコミュニケーションを大切に

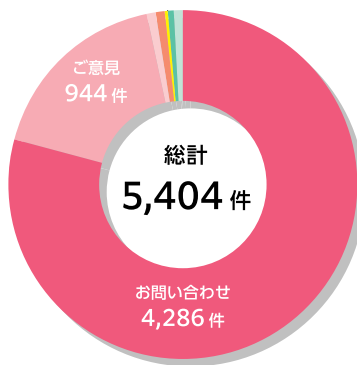
お客さまからのお問合せ、サービス・商品に対するご要望、お褒めなどお客さまからは店頭、お電話、メールで貴重なお声をいただいています。ご利用いただいているお客さまの変化を捉えながら改善活動を進めています。近年、高齢者の方からのご意見やご要望をいただきます。商品の量日や店舗設備など、ご意見をいただき、改善を進めることができます。



【お客さまの声の内訳】

抽出期間：2021年3月～2022年2月

受信媒体：フリーダイヤル、メール、代表電話、郵便物、モバイル、店頭、その他



カード	50件	お礼・お褒め	50件
店→本社	6件	その他	33件
注文・意見	35件		

接客サービスの向上

フレスタでは入社の際に導入研修を実施しています。身だしなみの確認、挨拶、笑顔の出し方、店舗での事例別の対応方法など、お客さまにより快適なサービスを提供するための基本接客を実施しています。



チェッカーフェスティバルへの出場

毎年 CGC ジャパン主催のチェッカーフェスティバルに参加しています。コンテストの上位入賞をめざすとともに、他企業の優れている部分を学び、実践に活かしていく良い機会となっています。

2022年度実績 中国地区大会上位入賞、全国大会出場

