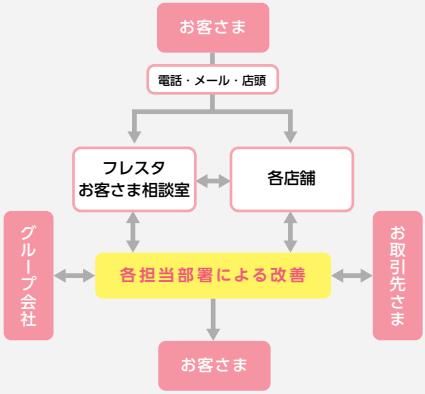
品質・サービスの改善と向上

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先さま、グループ会社と連携し改善を進めております。お客さまの笑顔を起点に商品・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

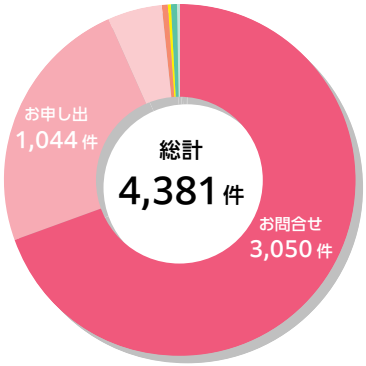
お客さまからは、お問合せ、サービス・商品に対するご要望、お褒めの言葉など貴重なお声をいただいています。ご利用いただいているお客さまの変化を捉えながら改善活動を進めています。近年、高齢者の方から商品の量目や店舗設備などのご意見をいただき、改善を進めることができています。



［お客さまの声の内訳］

抽出期間：2023年3月～2024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	223件	社内問合せ	21件
ご注文・ご意見	9件	お礼・お褒め	32件
その他	2件		

接客サービスの向上

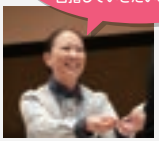
フレスタでは入社の際に導入研修を実施しています。身だしなみの確認、挨拶、笑顔の出し方、店舗での事例別の応対方法など、お客さまにより快適なサービスを提供するための基本接客を学んでいます。

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、日々の業務に活かしていく良い機会となっています。

2024年度実績

中国地区最優秀賞受賞/全国大会出場
CGCグループ特別賞受賞



コンテスト出場を通して、多くのことを学び、接客の楽しさ、難しさを改めて考えることができました。これからも「また来たくなる」接客を目指していきたいと思います!

受賞者
フレスタ
アルパーク店
北村さん