



Friendly

お客さまに対して誠実な人になろう



品質&サービスの改善・向上をめざして

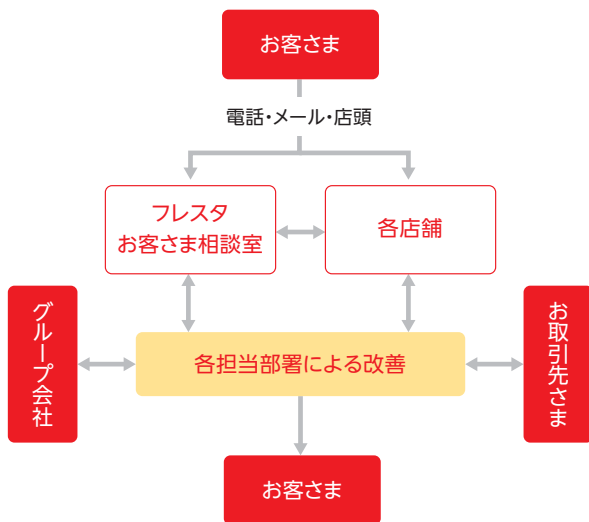
お客さまの満足をこえるサービスをめざして

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ます。



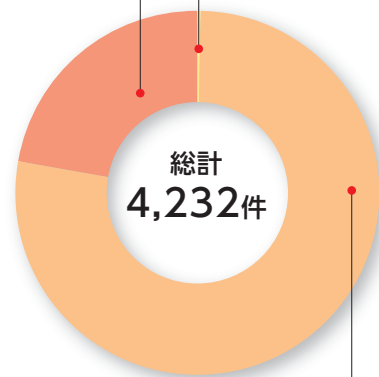
【お客さまの声の内訳】

抽出期間:2019年3月1日～2020年2月29日
受信媒体:フリーダイヤル・メール・代表電話・お手紙等

お礼・お褒め 22件

ご意見 816件

商品・接客・施設・要望・その他



お問合せ 3,394件

電話番号・営業時間・店休・忘れ物・商品取扱い・企画イベント・その他



(株)プレスタ 代表取締役社長 谷本 満

私たちの商売の目的は、お客さまの満足度が向上し続けることです。日々、変わり続けるお客さまのライフスタイルに敏感に反応しながら、その時々での最善の策を取り続けなければなりません。それが間違っていればお客さまからお叱りを頂戴しますし、合致していれば喜んでいただけます。一年間にたくさんのお客さまの声を頂戴いたします。それらの声を企業の改善に結びつけ、ひとつでも多くのお客さまの「喜び」を創りだせるように、これからも真摯に耳を傾け続けて参ります。

入社時の集合研修と社内コンテストの実施

プレスタに入社の際には全員の方に本社での集合研修に参加していただいています。身だしなみの確認、挨拶、笑顔の出し方、商品の場所を聞かれた際の案内の仕方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研修を実施しております。また年に1回、日頃のお客さまへの対応を披露する場として社内コンテストを開催しております。様々な従業員の接客を見ることにより互いに勉強しあい接客力の向上を目指しています。



フレスタアプリがリニューアル!

2020年9月、フレスタアプリがリニューアル。今回のアプリは、お客さまからご要望をたくさんいただいていた「フレスタ電子マネースマホ決済付き」です。フレスタ電子マネー機能付きカードをお持ちの方は、アプリに連携していただくと完全カードレスが実現。お支払いもスマホアプリから、チャージもお持ちのスマホアプリ画面をチャージ機またはレジにてかざすとチャージ可能。また、アプリ限定のお得なクーポンも配信。チラシ情報やお得情報もアプリでお届けします。アプリを通して、お客さまがいつでもフレスタとつながることができます。



アプリクーポン



新着情報



ポイント交換の手順



新アプリトップ画面

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さま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「エブリディフレスタ」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。貯めたポイントを「コンテ・フレスタ」で商品の購入をしたり、電子マネーに交換したりすることもできるようになりました。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
SMILE NET CLUB