

お客様への約束

お客様の声への誠実な対応

お客様から寄せられる「声」は、お客様視点で商品・サービスを改善していくための大切な財産です。お客様の声に誠実に耳を傾け、毎日の仕事に反映させていく仕組みを整備しています。

「お客様の声」の活用

「お客様の声」運用の仕組み

全店舗に「お客様の声ボックス」を、本部には「お客様相談部」を、さらにWebサイト上にも「お客様の声」コーナーを開設して、お客様からご意見・ご要望を収集しています。

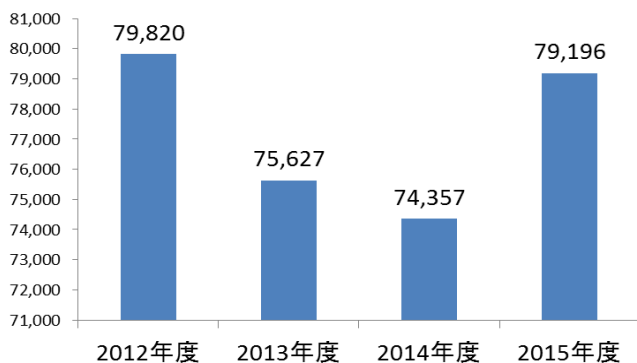
お客様から寄せられた「声」は、毎日社内情報システムを通じて各部の部長と共有し、商品開発・品揃え・売場づくり・サービスの改善などに活かしています。特に改善が必要な課題については、お客様相談室が担当部署に対して改善提案を別枠でまとめています。

また、商品に関するお問い合わせは、「品質不良」と「商品へのご不満」に分類し、「不良」に

ついては、お取引先に内容を伝え、徹底した原因の分析と明らかになった問題点・課題に対して改善を図っています。「商品へのご不満」については、商品の改良に活かすとともに、商品の特性や取り扱い方法等を記載したPOP(表示)の作成などを通じて商品の特性をお伝えし、商品を快適にご使用いただけるよう取り組んでいます。

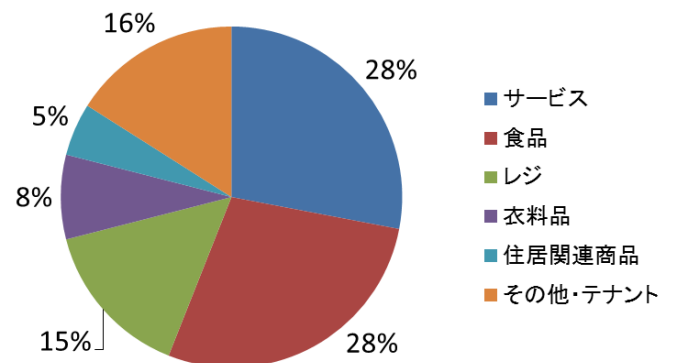
そのほか、消費生活アドバイザーの資格をもつ社外の6人の方々に店頭調査を委託し、ご来店いただいたお客様から、売場づくりや接客、品揃えなどに関するご意見を集めていただいています。

「お客様の声」受付件数の推移



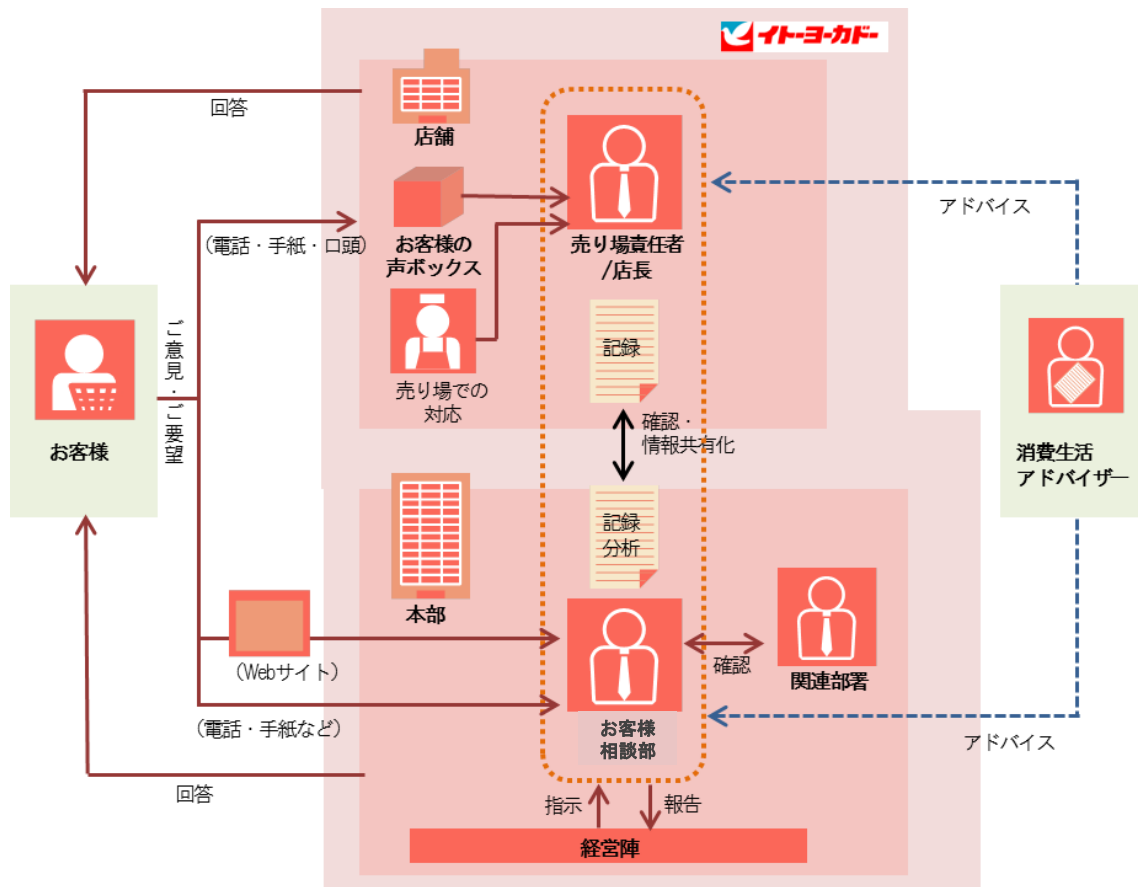
※2015年度の増加はネットスーパーのご利用件数の増加に伴う影響。

「お客様の声」受付件数の内訳

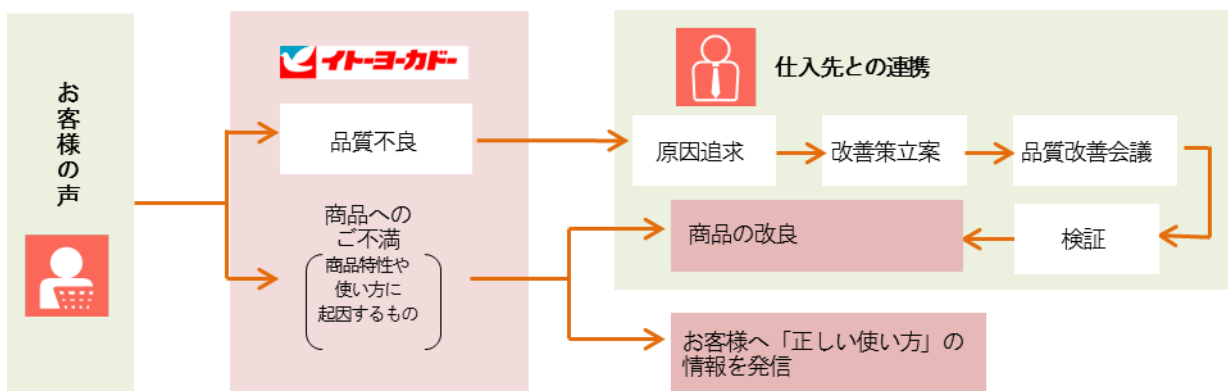


お客様への約束

「お客様の声」運用の仕組み



品質不良、ご不満への対応



お客様への約束

お客様の声を活かした商品の改善

セブン&アイHLDGS各社の商品開発ノウハウを結集し、高品質で安全・安心な商品をお届けするプライベートブランド「セブンプレミアム」の商品開発では、Webサイト「プレミアムライフ向上委員会」を通じてお客様のご意見を集め、

試作・モニターを繰り返しています。

また、つねに味や製造方法を見直し、よりおいしく・品質の高いものにリニューアルしています。

コンセプト -プレミアムライフ向上委員会とは-

セブンプレミアムとともに、毎日がハッピーな「プレミアムライフ」を提案するお客様参加型のセブンプレミアム商品開発コミュニティです。

「プレミアムライフ向上委員会」は、2009年7月7日に発足した、『セブンプレミアム』の商品を、お客様と一緒に作ろう！というコンセプトで運営するコミュニティサイトです。みなさまからの声をもとに、セブンプレミアムの商品開発担当者が商品開発しています！こちらにいただいたコメントは、すべて開発担当部署に共有し、商品作りの参考させていただいております。



このロゴが目印です

新規会員登録(無料)はこちら >

「プレミアムライフ向上委員会」Webサイト
<http://7premium.jp/>