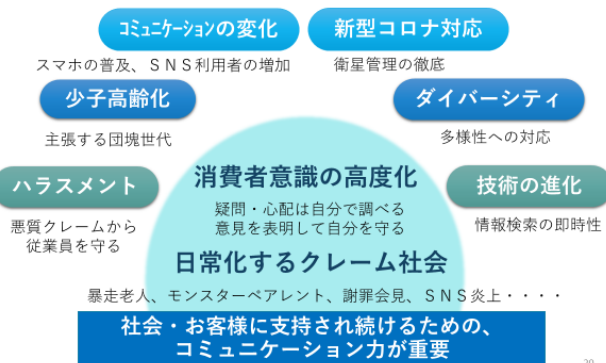
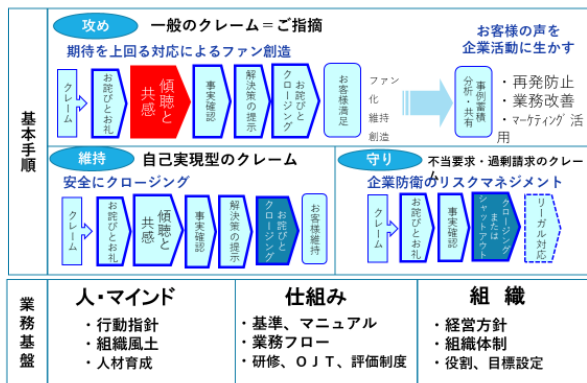


# クレーム社会での企業の姿勢



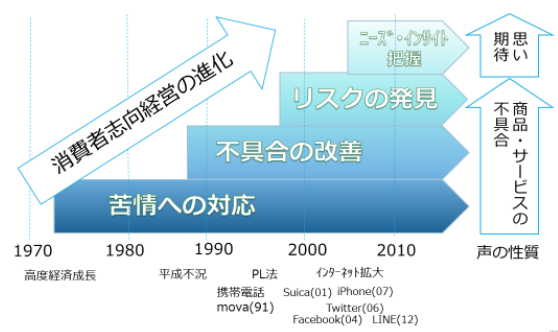
# 対応手順を標準化する



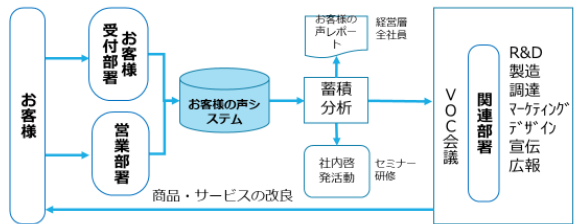
# お客様対応品質



# お客様の声を企業活動へ生かす



# お客様の声をマーケティングに生かす仕組み



1. お客様の声の受付、記録を一元管理
2. お客様情報を蓄積・分析するシステム
3. お客様の声を経営層以下、全社員が閲覧可能
4. お客様の声をもとに関連部署が課題解決のPDCAを実践
5. お客様の声を生かした、改善事例の公開
6. お客様視点を醸成するための社内啓発活動

# お客様視点の気づきから行動へ

