

お客さまの声を商品やサービスの 開発・改善に活かす！

日々寄せられる貴重なご意見・ご要望を関係者間で共有・活用し
全社一丸となってお客さま満足度(CS)向上を実現しましょう

課題

- ・同一／類似のクレームが後を絶たない
- ・店舗や関係部署の対応状況が把握できていない
- ・クレームの要因やお客さまニーズの傾向等を特定するのに時間がかかる



メリット

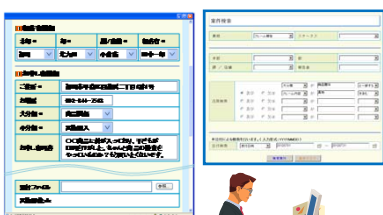
- ・店舗間でクレーム情報を共有し、再発・拡大を未然防止
- ・店舗や関係部署の対応状況を見える化し、不備や遅れ等の問題を早期発見
- ・“ヒント”を自動検知し、お客さまの声を商品・サービスにタイムリーに反映



解決イメージ

店舗 (店長・店長代理)

- ◆店舗で発生したクレームやニーズはシステムに登録してCS推進部署に報告すると同時に他店舗へ公開
- ◆登録は選択/チェック方式を基本とし入力の手間を軽減
- ◆他店舗のクレームやよくあるクレーム等への対応例を検索・閲覧



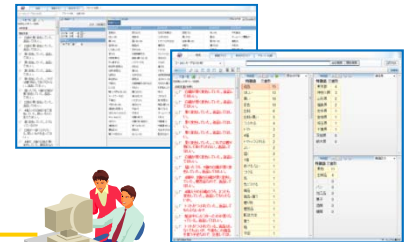
CS推進部署 (総務部門・お客さまサービス部門等)

- ◆店舗からの報告内容や関係部署での対応状況を一元管理
- ◆期限が迫っても未完了の場合は自動通知され、遅延や漏れを未然防止
- ◆店舗や報告内容の各種区分毎に自動集計し、経営者への定期レポート作成時間を短縮



関係部署 (商品部門・品質保証部門等)

- ◆店舗からの報告内容や対応依頼内容をリアルタイムに共有
- ◆大量データの中から最新的话题を自動抽出したり、店舗や商品別の特徴を画面上で定量的に把握することで、調査・分析業務を効率化



お客さまの声
データベース

導入効果の例

他店舗のクレームや事件・事故
情報をチェック



近隣店舗でのクレーマーや不審者情報をもとに、
自店舗に来店時の対応方法を従業員に徹底

発生頻度の高いお問い合わせ・
クレームへの対応例を全店舗に
発信



パート従業員配属時に実例をもとに教育を行い、
店舗や人に依存しない接客サービスを徹底

テキスト情報の数値化と
属性別の分類・整理



特定の地域・店舗で発生する問題や性別・年代による違いを
明確化し、場所や相手に合わせた最適な対策・改善を実施

商品のポイント

御社の業務にジャストフィット

- ◆ 現行の報告内容や運用ルールに合わせて柔軟にカスタマイズできるため、スムーズに業務を移行できます
- ◆ 個人情報等は特定ユーザのみに公開する等、情報共有の際に課題となるセキュリティ対策も万全です



多彩な機能で分析サポート

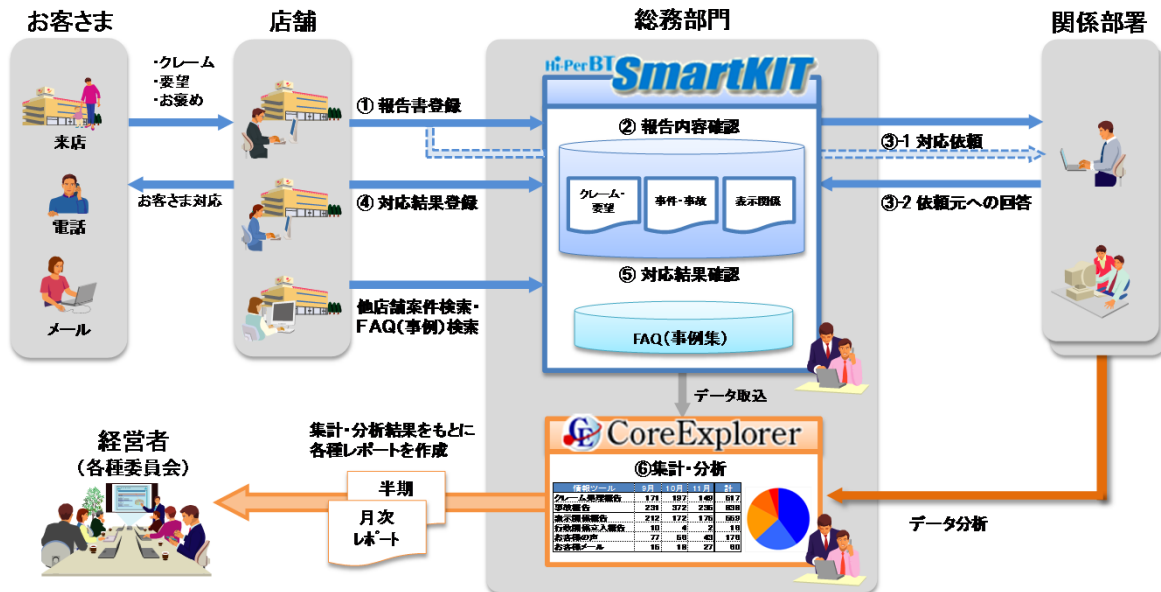
- ◆ 大量のテキスト情報の中から主な話題や新たな話題を自動抽出できるため、人が読むだけでは発見することが困難な気づきが得られます
- ◆ 分析結果は、画面上でグラフや表で可視化し、Excelに出力・加工して簡単にレポートを作成できます



事例 スーパーマーケットA社

- ・導入範囲: 全店舗および全部門 (約200店舗・1,200ユーザ)
- ・報告件数: 1,000件以上/月
- ・システム構築期間: 5か月

A社では店舗でのクレーム等を総務部門で一元管理されているものの、各店舗・関係部署には月次でピックスのみ共有されておりタイムリーな情報共有が課題でした。システム化により、同一・類似クレームが減少する等、店舗での接客サービスを改善。また、お客様の声をもとにしたPB商品の販売にも取り組まれています。



【掲載商品・サービスの詳細情報】

http://www.hitachi-solutions-west.co.jp/products/crossing/smartkit/inquiry_manage/

※本リーフレット中の会社名、商品名は各社の商標及び登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク®マークは表記していません。※製品の仕様は改良の為予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法の規制並びに米国輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせ下さい。

商品・サービスに関するお問い合わせ

営業統括本部

【WEBによる受付】

<http://www.hitachi-solutions-west.co.jp/inquiry/>

※ご相談依頼いただいた内容は、回答等のため日立グループ各社に情報を提供し対応させていただきます。取り扱いには充分注意し、お客様の許可なく他の目的に使用する事はありません。

株式会社 日立ソリューションズ西日本
<http://www.hitachi-solutions-west.co.jp/>