

## JOMOお客様センターへの問い合わせ事例集「お客様の声」の作成について

1. 当社(本社:東京都港区虎ノ門二丁目、社長:高萩光紀)は、このたび、「JOMOお客様センター」への問い合わせ事例集として、小冊子「お客様の声」を作成いたしました。今後、本冊子を全国のJOMOステーションに配布し、顧客満足度(CS)の一層の向上を図ってまいります。
  2. 「お客様の声」は、JOMOお客様センターへ寄せられた多くの質問等の中から、主なクレームへの対応を中心にまとめたもので、“クレームのポイント”、“お客様への対応”、“教訓”等を明記するとともに、マンガを使用してわかりやすく解説しております。
  3. 当社は、CSの向上や問合せ窓口の一元的による業務の標準化・効率化を目的として、1998年7月に「JOMOお客様センター」を設置し、年間7,000件程度の電話によるお問い合わせに対応してまいりました。
  4. また、最近では、インターネットの普及を背景として、当社ウェブサイトを通じた電子メールによるお問い合わせが急増しており、足下、1日あたり約30件程度(年間10,000件ベース)の対応を行っております。
  5. 当社は、今回作成した小冊子「お客様の声」のほか、当社ウェブサイトにもよくある質問に対するQ & A形式による問答集を掲載しておりますが、今後も、業務の標準化・効率化を図り、お客様からのご要望やご質問等に迅速かつ的確な対応ができる体制を充実させるとともに、それらを社内で共有化し、当社の事業活動等に反映させてまいる所存です。
  6. なお、「JOMOお客様センター」の概要は次のとおりです。
    1. 名称: JOMOお客様センター
    2. 電話番号: (全国統一フリーダイヤル)0120-150行こう-106ジョモ
    3. 受付時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土・日・祝日を除く)
- ※ 当社ウェブサイトを通じた電子メールによる問合せは24時間受付。