

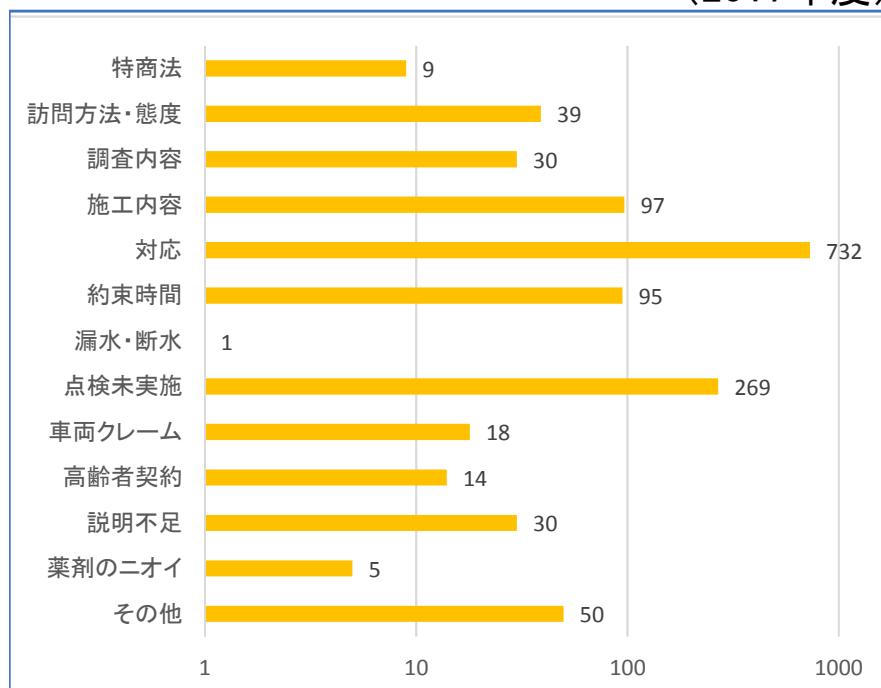


# お客様相談室便り

## 2018年4月号

### ★お客様相談室にて受けた不平不満件数★

(2017年度)



「なぜお客様はご不満に思われたのか」  
「どこに原因があったのか」

を考え、私たちの行っている業務を一から見つめ直することで、同様の「苦情」を発生させないよう業務改善の取り組みに努めましょう。



#### 相談室の新しい取り組み

インターネット→お客様相談室のページ→相談室受付日報一覧に毎日の不平不満事例を掲載しております。朝礼等で全社員に共有し、再発防止や未然防止の徹底を行いましょう。

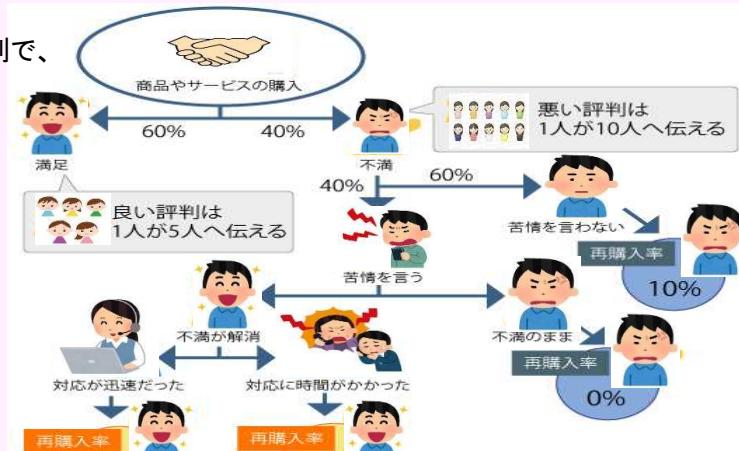
## グッドマンの法則

苦情処理(対応)と再購入決定率の相関関係を軽量化した法則で、三つの法則により構成される。

第一法則：「不満を持った顧客のうち、苦情を申し立て、その解決に満足した顧客の当該商品サービスの再入決定率は、不満を持ちながら苦情を申し立てない顧客のそれに比べて高い。」

第二法則：「苦情処理に不満を抱いた顧客の非好意的な口コミは、満足した顧客の好意的な口コミに比較して、二倍も強く影響を与える」

第三法則：「企業の行う消費者教育によって、その企業に対する消費者の信頼度高まり好意的な口コミの波及効果が期待されるばかりか、商品購入意図が高まり、かつ市場拡大に貢献する。」



## グッドマンの法則から分かる大切な事

苦情を言わないお客様に耳を傾ける！！

苦情を言わないお客様は去っていくという事です。



苦情に対して迅速に対応する事！！

対応の仕方に満足頂ければ、サンックスのファンになって頂けます。

# 苦情をチャンスと捉えよう！！

お客様に必要とされ愛される会社を目指して！

