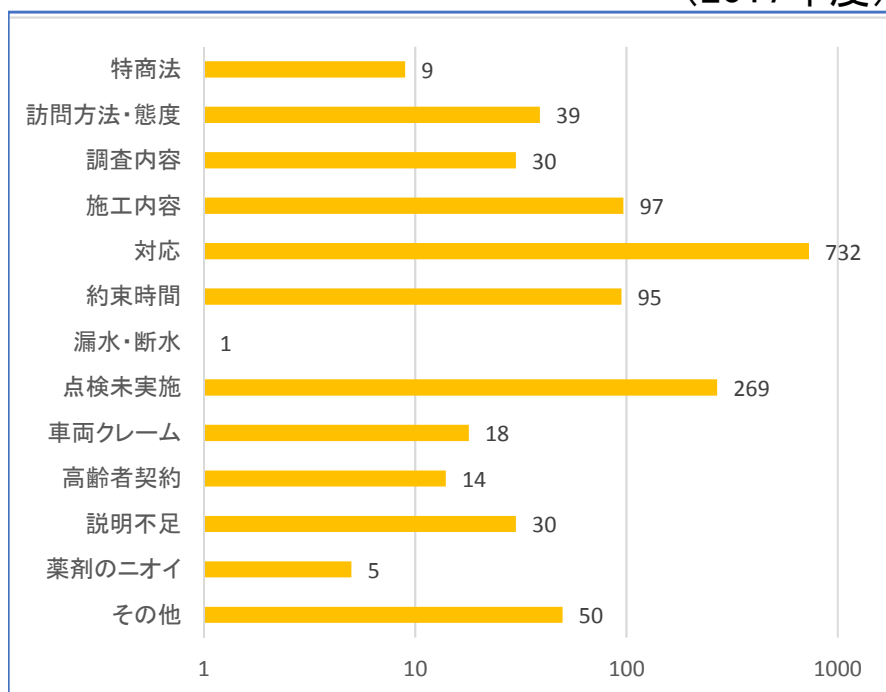




お客様相談室便り

2018年4月号

★お客様相談室にて受付けた不平不満件数★ (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



イントラネット→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。

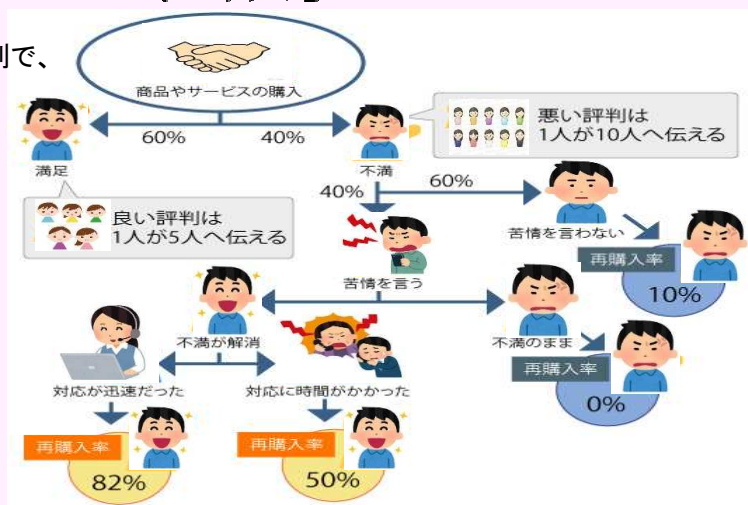
グッドマンの法則

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購入決定率は、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。

苦情は宝

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、**サニックスのファン**
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!

