

CS向上への 取り組み

9 産業と技術革新の
基盤をつくろう11 住み続けられる
まちづくりを17 パートナシップで
目標を達成しよう

■ CS向上への取り組み

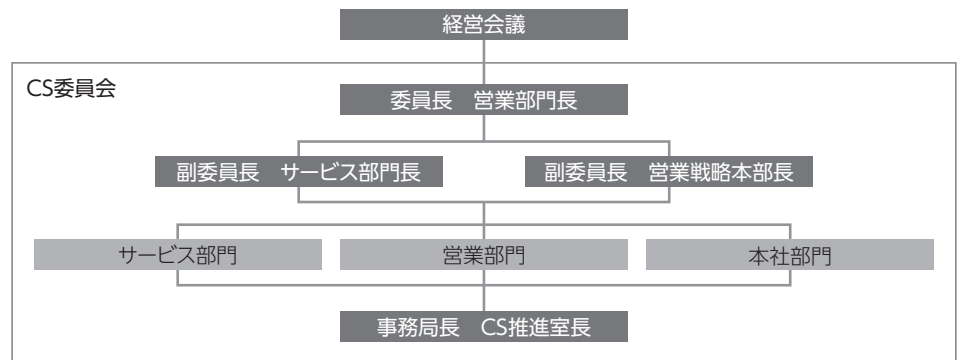
基本的な考え方

当社は、「お客さまに満足と感動を提供し続ける」ことを経営理念のVisionに掲げており、お客さまの声や期待に応え続ける企業を目指しています。そのために、お客さま目線で最善のソリューションを提供するとともに、当社すべての部門で総合力を発揮し、CS (Customer Satisfaction)の最大化を追求いたします。

CS推進体制

お客さまの声や期待に応えるため、全社を横断する組織としてCS委員会を設置しています。CS委員会では、CS活動に関する方針や課題、施策などに加え、社内好事例の横展開など積極的に推進しています。

●委員会構成図



2020年度の取り組み

環境変化に柔軟に対応しながら、お客さまのCS向上に向けた取り組みを実施しました。

パートナー企業向けの取り組みとしては、「CS向上を意識した実務者向け研修プログラム」の動画配信、「経営者層向けオンラインセミナー」を開催し、多くの方にご活用いただきました。

クルマ社会の発展とともに成長する当社は、交通事故のない安心・安全な社会の実現に向けて、お客さまの交通事故削減を支援することは重要な使命と考え、お客さま企業の交通事故ゼロを目指し、サポートを続けています。2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、集合形式からオンラインに切り替え、安全運転講習会を開催しました。



オンラインでの安全運転講習会



実車研修「ADST (Advanced Driving Skill & Technique) トレーニング」
(※撮影時のみマスクを外しています)