

顧客満足

サマリー

重要であると考え理由	<p>Daigasグループでは、社是に「サービス第一」を掲げており、お客さまに、より安全に、より快適に商品・サービスをご利用いただくため、保安・サービスの品質向上に努めるとともに、安全なご使用方法について適切に情報提供を行うことが重要と考えます。お客さまの期待を上回るサービスを提供するため、お客さまと接する様々な機会を通じてお客さまの声に耳を傾け、製品やサービスの改善につなげています。</p> <p>なお、顧客満足・サービス品質の向上はマテリアリティの一つに位置づけています。</p>						
顧客満足	取り組み事項 <ul style="list-style-type: none"> • お客さまの声の収集・分析と業務への反映による、サービスレベルの維持向上 • 高いサービス水準を目指して業務ごとにマニュアルを作成・共有 • 管理者、担当者向けの研修を通じた啓発活動の推進 <p>マテリアリティ 顧客満足・サービス品質の向上</p>	具体的な取り組み <p>方針・推進体制 「顧客サービス業務規程」に則り、エナジーソリューション事業部業務部長が顧客満足向上活動の基本方針を企画し、担当組織の各組織長が具体的な施策を策定し実行しています。</p> <table border="1" data-bbox="934 643 2054 738"> <tr> <td data-bbox="934 643 1256 691">マテリアリティに基づくKPI</td> <td data-bbox="1263 643 2054 691">2022年度実績</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 695 1256 738">お客さま満足度</td> <td data-bbox="1263 695 2054 738">90%</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • 業務完了後にアンケートを実施し、社内での分析・共有を行い、業務改善へ反映 • 業務ごとのマニュアル作成と研修による管理者・担当者のスキル向上への取り組みを継続 		マテリアリティに基づくKPI	2022年度実績	お客さま満足度	90%
マテリアリティに基づくKPI	2022年度実績						
お客さま満足度	90%						