

顧客満足

サマリー

基本的な考え方

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。

なお、「顧客満足・サービス品質の向上」は「中期経営計画2023」においてマテリアリティの一つに位置づけています。また「中期経営計画2026」においては、「お客さまの価値観に寄り添う先進的で多様なソリューションの共創」をマテリアリティの一つに位置づけ、引き続き、お客さまの満足度の向上を目指し取り組みを進めていきます。

テーマ

取り組み事項

具体的な取り組み

顧客満足

→ p.106

- 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

マテリアリティ 顧客満足・サービス品質の向上

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。

マテリアリティに基づくKPI

2023年度実績

お客さま満足度	92%
---------	-----

- 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