



お客様相談センター

お客様からのご相談に迅速、的確に対応します

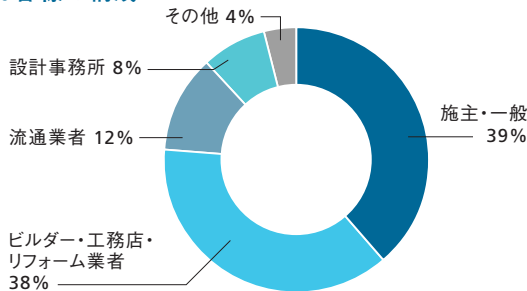


お客様相談センターの取り組み

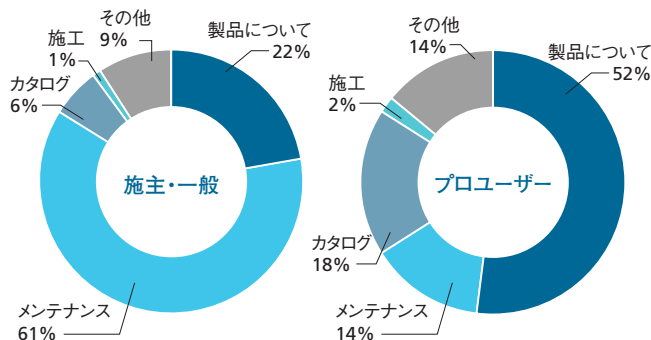
お客様からのご相談に迅速、的確に対応するため、永大産業では「お客様相談センター」を社内に設置しています。当センターには製品知識の豊富なスタッフが常駐し、月間平均約1100件のご相談を受け付けています。2009年度のご相談件数の合計は1万3200件でした。

当センターでは、お客様のニーズを取り入れた新製品の開発や、業務の改善につなげるために、ご相談の内容を分析し、「週報」を通じて社内への情報発信を行っています。またすばやく丁寧に対応できるマニュアルを充実させながら、ホームページの「お客様サポート」のコーナーで、お客様への情報開示に努めています。さらにお客様から依頼のあった部品手配（代引）も同時に行っています。

お客様の構成



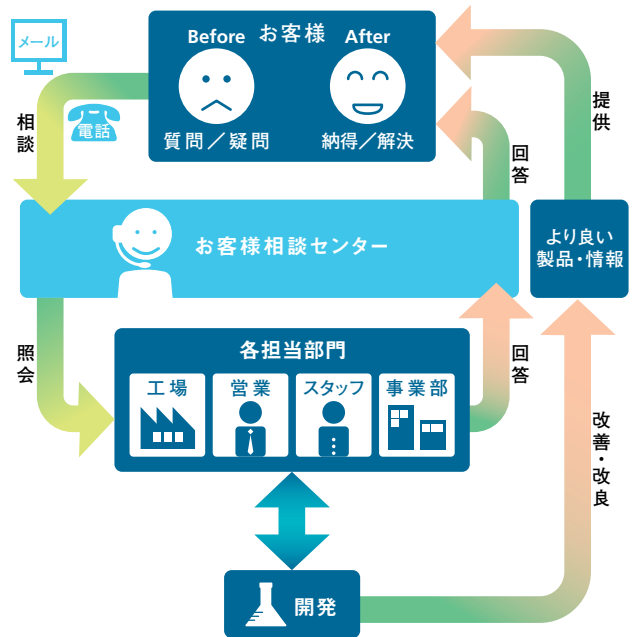
お問い合わせ内容



ご相談内容の60%はメンテナンス

お客様の構成は、40%が施主または一般のエンドユーザーの方々、60%がビルダーや流通業者、設計事務所などのプロユーザーの方々で、この比率は前年度とほぼ変わりませんでした。2009年度のご相談内容のうち、施主または一般のお客様は「メンテナンス」に関わる事柄が61%だったのに対し、プロユーザーのお客様は「製品について」に関する事柄が、52%を占めました。

お客様の相談フロー図



お客様相談センター

☎ 0120-685-110

受付時間 平日9:00～19:00 土 9:00～18:00
 休業日 年末年始・日祝
 E-mail cs@eidai-sangyo.co.jp

VOICE 従業員の声

お客様の立場で、わかりやすく

末端のお施主様からプロユーザーの方々まで、毎日異なる内容のご相談をいただきますが、お客様の立場にたった、わかりやすい説明を行うよう努めています。

事業推進部 お客様相談センター
水原康子

