

カスタマーディライト
実現に向けた
お客さま対応の取り組み

すべては、
お客さまの
『笑顔』
のために



広島ガス株式会社

すべては、お客さまの『笑顔』のために。



はじめに

私たち広島ガスでは、日ごろお客さまよりさまざまなご意見やご要望をお寄せいただいております。

その中から、私たちは、お客さまサービスのあり方を見直すヒントをいただいております。

また時には、私たちの至らぬ対応により、厳しいご意見をいただくこともございます。

「どうすればガスファンになっていただけるのか。」

広島ガスでは、この命題を解決するために、お客さまの立場に立ち、商品やサービスをご提供するあらゆる場面で、お客さまのご期待を超える品質をご提供し、お客さまにお喜びいただくこと「カスタマーデライト」をめざし続けます。

私たち広島ガスの大切なすべてのお客さまに、「心地よさ」を感じていただきたい。

すべては、お客さまの『笑顔』のために。

平成26年3月
代表取締役 社長執行役員

田村 興 浩

お客さまの『笑顔』を私たちがお支えています。



Contents

カスタマーディライトをめざして 1

お客さまへのお約束 2

カスタマーディライト実現に向けた具体的な活動 1

「お客さまの声」を活かしたお客さま満足向上への取り組み 3

カスタマーディライト実現に向けた具体的な活動 2

「お客さま満足向上サイクル」の実践 4

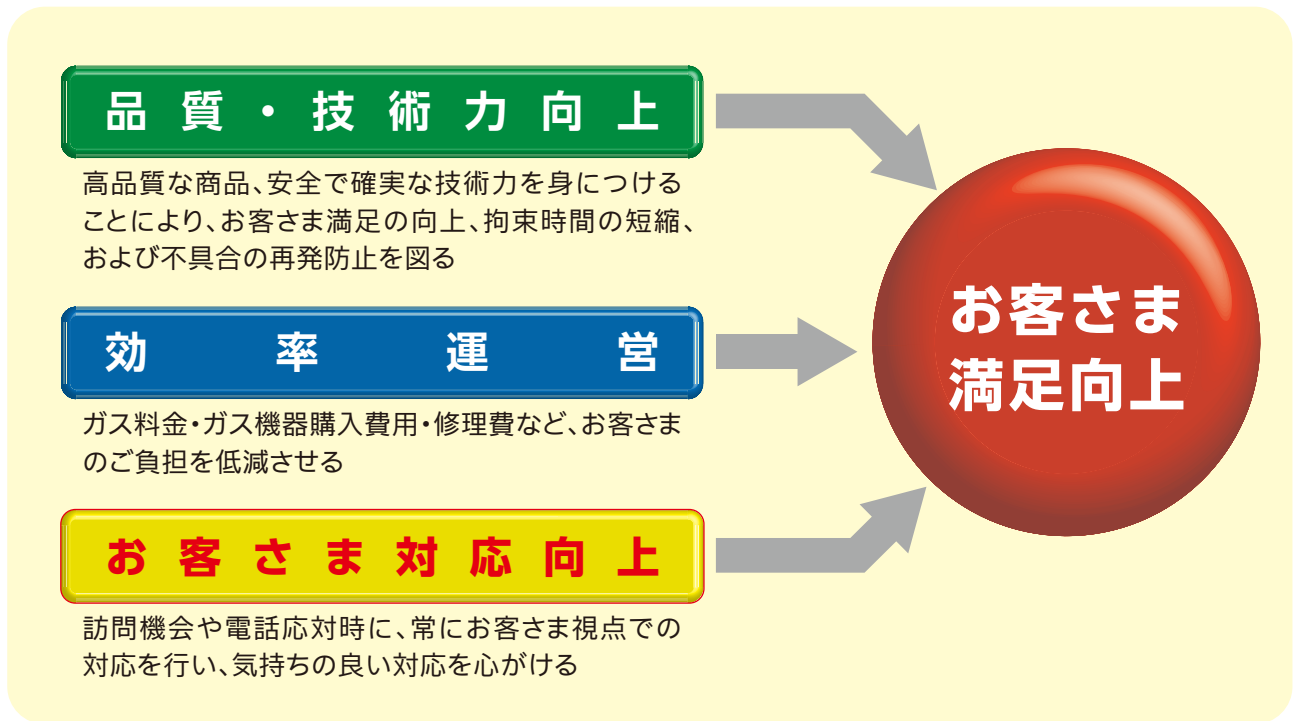
カスタマーディライト実現に向けた具体的な活動 3

「お客さまサービス」のバリアフリー化の実現 5

双方向コミュニケーションの充実 8

カスタマーディライトをめざして

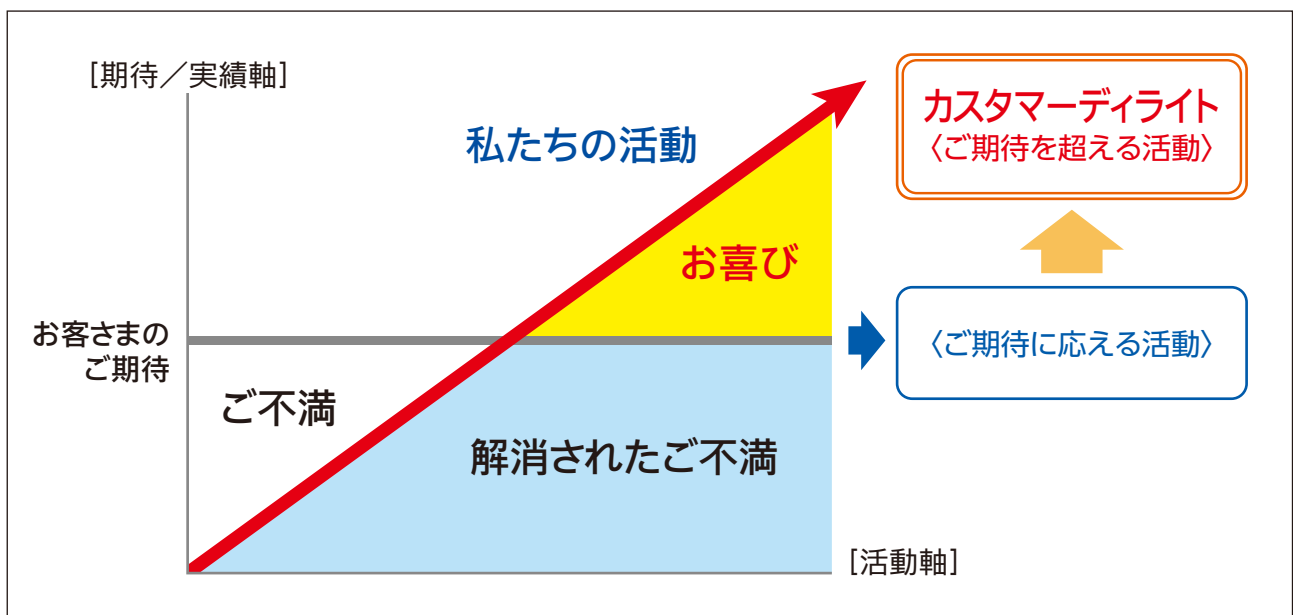
広島ガスでは、お客さま満足向上に向けて、「品質・技術力向上」、「効率運営」、「お客さま対応向上」の3つの重要ポイントへの取り組みを実践してまいりました。



このうち、お客さま対応は、日々のふれあいの中でもたらされるものであり、お客さまのご満足度を直接的に左右する大きな要素と考えています。

そこで、広島ガスでは、「お客さま対応向上」への取り組みをより一層強化し、「お客さまのご期待に応える」活動から「お客さまのご期待を超える」活動への転換を実現し、お客さまにお喜びいただく『カスタマーディライト』をめざしてまいります。

■ カスタマーディライトを目指した活動



広島ガスでは、お客さま対応向上に向けた活動を推進するため、以下の『お客さま対応に向けたカスタマーディライト宣言』により、私たちの大切なすべてのお客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

お客さま対応に向けた カスタマーディライト宣言

広島ガスは、すべてのお客さまにカスタマーディライト(お喜び)をご提供するため、お客さまの立場でお客さまのご期待を超える活動に努めることをお約束します。

1. 「お客さまの声」を活かします。

日々お客さまからお寄せいただくご意見やご要望を、トップ以下全役職員が「お客さまの声」として共有し、お客さま満足向上への取り組みに活かします。

2. 「お客さまの声」をいただきにまいります。

日常の接点業務を受けられたお客さまを対象として、お客さまが声に出されず心に抱えておられるご不満やご意見を、こちらから定期的にいただきにまいります。

3. 「お客さま視点」で活動を行います。

現状業務を総点検し、全接点業務担当者がお客さま視点で業務を遂行するとともに、バリアフリー活動を積極的に推進します。

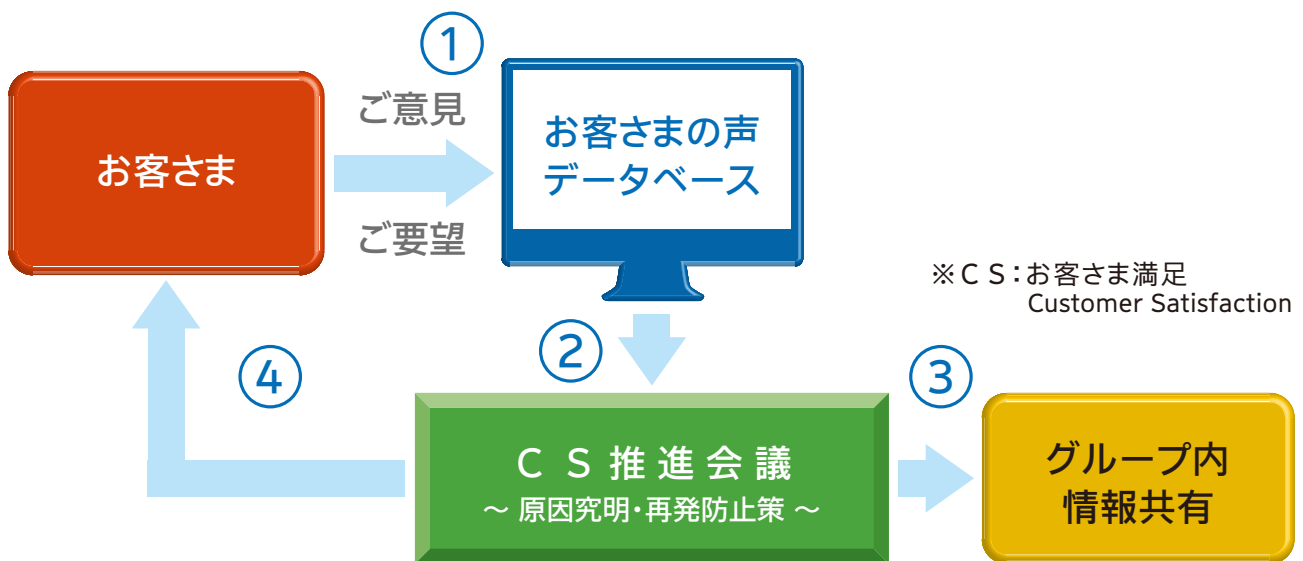
カスタマーディライト実現に向けた具体的な活動 1

「お客さまの声」を活かしたお客さま満足向上への取り組み

日々お客さまよりいただいているさまざまなご意見やご要望を、全役職員が共有し、特におしかりをいただいた内容については、

- ① 確実な記録と管理
- ② 原因究明と再発防止策の徹底
- ③ トップ以下全役職員での情報共有
- ④ 「お客さまの声」に基づいた改善事例の公開

以上を実行し、お客さま満足向上への取り組みを実施しております。



「お客さまの声」に基づいた改善事例

広島ガスホームページ トップページ

改善事例

改善しました

検針票プリンターの変更にもとない印刷フォントを変更し、文字も大きくして読みやすくしました。

【改善前】

いつも広島ガスをご利用いただきありがとうございます

ヒロガス タロウ
お客様番号 100-1234-567
検針番号 123456
メーター番号 46,04655

ガスご使用量のお知らせ
20**年11月分 ご検針期間 一般
ご検針日 10月5日～11月6日 ご検針日数 33日
今月 11月6日 検針日数 697
前月 10月4日 検針日数 690

【改善後】

いつも広島ガスをご利用いただきありがとうございます

ヒロガス タロウ
お客様番号 100-1234-567
検針番号 123456
メーター番号 46,04655

ガスご使用量のお知らせ
20**年6月分 ご検針期間 一般
ご検針日 5月7日～6月5日 ご検針日数 30日
今月 6月5日 検針日数 123
前月 5月6日 検針日数 100

ご使用量 2.3 m³

Sample 41 m³ (ご検針日数 34 日)
Sample 19 m³ (ご検針日数 31 日)

「お客さまサービス」のバリアフリー化の実現

広島ガスでは、外国の方や身体のご不自由な方向けに、さまざまなサービスをご提供しております。

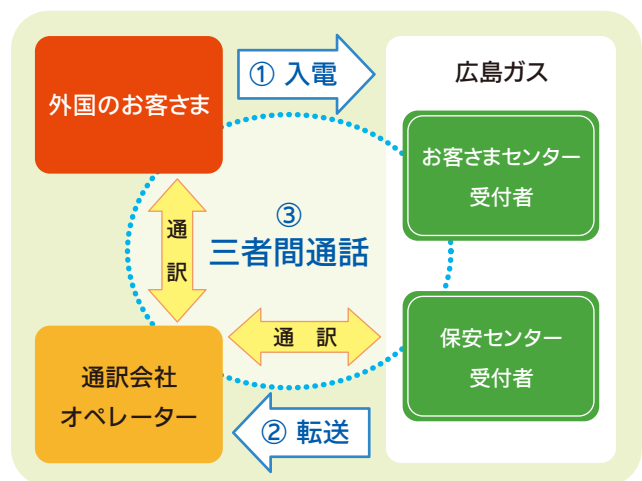
(1) 外国語電話対応の充実

お客さまと当社コミュニケーターとの間に通訳会社を介した、三者間通話を可能とする環境を整備しました。

これからの国際化社会に向けてますます重要となる、外国の方からのお電話に対して、確実なコミュニケーションを図り、これまで以上に満足いただけるよう、さらなる信頼性の確保に努めております。

- 対応可能言語：英語・中国語・韓国語・（五か国語） スペイン語・ポルトガル語

■三者間通話



(2) 点字文書の改善

目のご不自由なお客さまに対し、ガス料金の情報などを確実にお届けするため、専用の点字プリンタにより、読みやすさの改善とご提供情報量の増大を図りました。

また、目のご不自由なお客さまへ対応を行う担当者の名刺への、会社名・名前等の点字印刷や、当社からの印刷物とお分かりいただくための封筒への点字印刷など、お客さまとの信頼関係の構築に努めております。



点字プリンタ

ガス料金情報

広がす 太郎 さま **Sample**
 いつもありがとうございます
 4月分ガス料金 5,954 円
 使用量 24 立方メートル
 期間 3月17日～4月16日

名刺

Sample

 エネルギー事業部
 お客さま部・お客さまセンター
 お客さま相談担当
 広島ガス株式会社
 広島市南区福実町2丁目7-1 〒734 8555
 TEL 082.251.2151 (代表) FAX 082.252.3187
 www.hiroshima-gas.co.jp
(森林資源保護のため再生紙を使用しております)

封筒

郵便 **Sample**
 〒7348555
 広島県広島市南区福実町2丁目7-1
 広がす 太郎 様

(3) ガスご使用に関する各種手引書の外国語・点字・音声コード等への対応

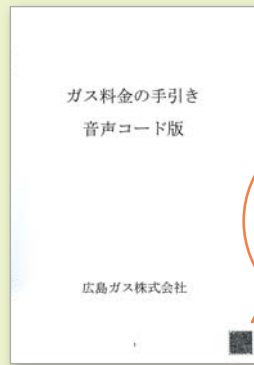
ガスをお使いいただく際にお渡しをしている「ガス料金の手引き」、「ガスご使用の手引き」、「マイコンメーターご使用の手引き」等各種手引書について、外国語や点字、音声コード版を採用するなどバリアフリー対応を行い、すべての皆さまにガスをより安全にかつ快適にご使用いただけるよう努めております。またこれら各種手引書は、本社受付ならびに各支店窓口、ショールーム、およびガスショップ各店舗にご用意いたしております。

今後も、外国の方や身体のご不自由な方向けにお渡しするパンフレット類の、バリアフリー化に向けたサービスを、順次拡大してまいります。

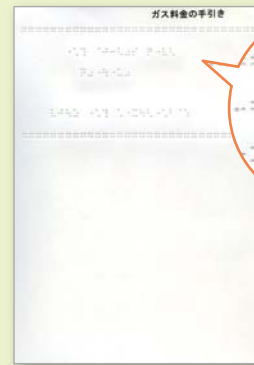
ガス料金の手引き



外国語版(※1)



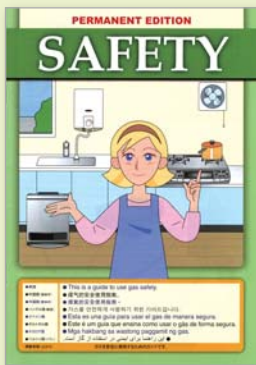
音声コード版



点字版

※1 英語
中国語
韓国語

ガスご使用の手引き



外国語版(※2)



音声コード版



点字版

※2 英語
中国語
韓国語
スペイン語
ポルトガル語
ペルシャ語
タガログ語

マイコンメーターご使用の手引き



英語版



中国語版



韓国語版



音声コードリーダー

(4) 各種配布用紙における「読みやすさ」の追求

ガス料金等払込取扱票などの配布用紙において、大切な情報を確実に伝えるために、科学的な基準で読みやすさが認証されたユニバーサルデザイン(UD)フォント「みんなの文字※」を採用するとともに、色彩設計、レイアウトを含めた3つのデザイン改善を行い、読みやすさの追求を図っています。なお、ガス料金等払込取扱票は、中国地方に本社を置く企業では初めて、第三者機関であるUCDA(一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会®)による「見やすいデザイン」認証を受けました。

※ みんなの文字

「みんなの文字」とは、ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会(UCDA)等が共同開発したUD(ユニバーサルデザイン)フォントの名称です。

従来の文字 (MSゴシック 7.5P)

* ガス料金のお支払いが支払期日を経過した場合は、その日数に応じて1日あたり0.0274%の延滞利息をお支払いいただきます。ただし、支払期限日の翌日から10日以内に支払われた場合は延滞利息はいただきません。



新しい文字 (みんなの文字 L 7.5P)

* ガス料金のお支払いが支払期日を経過した場合は、その日数に応じて1日あたり0.0274%の延滞利息をお支払いいただきます。ただし、支払期限日の翌日から10日以内に支払われた場合は延滞利息はいただきません。

見やすいデザイン認証

見やすいデザイン

UCDA

第三者認証

1S1403006(1)

(5) 訪問先での外国語・手話対応 【計画中】

ガス器具修理・販売・点検等を実施している担当者が携帯しているモバイル機器(タブレット・スマートフォン)のテレビ電話機能を活用し、外国の方や耳のご不自由な方に対し、翻訳サービスや手話通訳サービスなど、正確なコミュニケーションによる確実なサービスをご提供いたします。

● 対応可能言語(五か国語)

英語・中国語・韓国語・
スペイン語・ポルトガル語

● 手話



テレビ電話による手話通話イメージ

双方向コミュニケーションの充実

広島ガスでは、最新情報の発信と、より多くのご意見・ご要望をいただくことを目的とした、お客さまとの双方向コミュニケーションの充実を実現します。

「ガスご使用量のお知らせ」の改善 【平成26年4月開始予定】

毎月の検針時にお届けしております「ガスご使用量のお知らせ」を大型版に変更することにより、文字の拡大や情報量を増大し、見やすく、わかりやすく改善します。

また同時に、QRコード(2次元バーコード)を印字し、WEBサイトを活用したお客さまとの双方向コミュニケーションを充実させます。

■ガスご使用量のお知らせ(表面)

■ガスご使用量のお知らせ(裏面)

お問い合わせ

広島ガス株式会社 お客様部 お客様センター

〒734-8555 広島市南区皆実町2丁目7-1

TEL: (082) 251-2151 <http://www.hiroshima-gas.co.jp/>

みんなの文字

この制作物は、みんなの文字を使用しています。
みんなの文字は、UCDAが認証したフォントです。



この小冊子は、一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション
デザイン協会が、第三者の公正な審査を経て、ユーザーにとって
見やすく配慮されたデザインであると認証したものです。