

07

お客さま満足へ



お客さまに最高の笑顔とサービスをお届けするために、「お客さま満足からお客さま感動へ」を目標に、様々な取り組みを推進しています。

すべては、お客さまのために

■第6回チェッカーコンクールを開催



マックスバリュ西日本営業地域のマックスバリュ、ザ・ビッグ、ウエルマート全店から選抜された代表者が、レジ精算業務を競い合う「第6回チェッカーコンクール」を10月に姫路で、11月に広島で開催しました。他店の従業員たちと競い合い、学び合うことで、さらなる接客技術の向上と意識改革を目指しており、また、各店舗の従業員にこの体験を伝えることで、接客技術の重要性と楽しさを再認識してもらっています。当社は、オールチェッカー制を推進しており、チェッカー担当者だけでなく、他部門の従業員もレジ精算業務を行えるようにしており、全社をあげて接客技術の向上に努めています。

■第2回フレックス委員会活動発表会開催



マックスバリュ西日本では、お客さまの期待に変えるサービスを提供するため、全従業員の約9割を占めるフレックス社員の戦力化を推進しており、店舗運営にフレックス社員の視点を反映させる「フレックス委員会」を設置し、さまざまな活動を行っています。その活動の発表の場として、2009年12月に、第2回フレックス委員会活動発表会を開催しました。選抜された店舗の代表者が、約10分間の持ち時間で、ステージ上で取り組んだ内容を発表しました。この発表会を通して、日ごろの活動の満足感を高め、また好事例を聞くことで、他店の従業員と連帯感を強めることができました。

■お客さま満足からお客さま感動へ

顧客満足から顧客感動へサービスレベルを高めていくために、お客さまから喜ばれたことを書きとめ、感動を共有するハッピーレター運動を行っています。毎月届く「感動のハッピーレター」のすぐれた事例を感動の体験集としてまとめ、全従業員が同じような感動をお客さまに与えることができるよう、取り組みを推進しています。

