



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7回チェッカーコンクールを開催



「心配りのできる接客を目指して」をスローガンのもと、2010年11月10日、18日の2日間、姫路、広島の2会場に分かれて「第7回チェッカーコンクール」を開催しました。この取り組みは、他店の従業員たちと切磋琢磨しながら、お客さまへのさらなる接客技術の向上と意識改革を図ることを目的としており、当日は、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、ウエルマートの全店舗から選抜された代表者がステージ上でレジ精算業務を競い合いました。

■第3回フレックス委員会活動発表会開催

全従業員の約9割を占めるフレックス社員の戦力化を促す施策として、フレックス社員の視点を店舗運営に反映させる「フレックス委員会」を各店ごとに設置し、それぞれが自発的にテーマを決めて積極的な活動を展開しています。また、同委員会の活動報告や情報交換場としてフレックス委員会活動報告会を定期的で開催しており、活動の満足感を高める、好事例を聞くことで他店従業員との連帯感を高めるといった成果を上げています。



最優秀賞

マックスバリュ徳山東店 「食育活動を通じて」

旬の素材を使った食育活動を通じてお客さまの利便性向上を図ることをテーマに、簡単に料理提案ができ、短い時間で買い物ができる売場づくりに取り組みました。季節に合わせたレシピを店内に提示したり、イメージキャラクターを作成するなど、従業員が一丸となって活動を盛り上げた結果、お客数が順調に増え、買上点数、客単価とも大幅に向上しました。



■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。

