初穂商事グループ　お客さま対応基本方針

はじめに

初穂商事グループは「会社はお客さまのためにある」という考えのもと、お客さまにご満足いただけるサービスの提供をすることを使命としております。
また、従業員一人ひとりが安心して働き、それぞれの能力を最大限に発揮できる職場環境を整えることも、お客さまに良いサービスを提供するために欠かせないものと考えております。
これからもお客さまとの信頼関係を何より大切にし、互いに尊重し合える良好な関係を築いていくため、「お客さま対応基本方針」を策定いたしました。

１．基本的な考え方

「建築資材の取り扱いを通して、より快適な夢と希望あふれる社会づくりに貢献する」という基本理念のもと、初穂商事グループはお客さまのためにあることを基本に、心からのサービスを提供することを大切にしております。
そのため、お客さまからのご意見やご要望は大切な改善の機会と捉え、お客さまにご納得いただけるよう真摯に対応をしてまいります。

２．お客さまへの対応

初穂商事グループは、お客さまからのご意見やご要望について、お客さまにご納得いただけるよう真摯に対応することを基本としております。
一方で、お客さまに継続的かつ適切なサービスを提供するため、必要に応じて対応方法の見直しや対応窓口の変更を行う場合があります。
また、お客さまによる従業員の尊厳を傷つける行為や、安心して働くことができる職場環境を損なう行為に対しては、組織として毅然とした姿勢で対応いたします。
さらに、必要に応じて警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、適切に対応いたします。

３．従業員への取り組み

初穂商事グループは、お客さまにより良いサービスの提供を実現するためには、従業員が安心して働くことのできる職場環境を整えることが不可欠であると考え、次の取り組みを行います。

- お客さま対応に関する相談・報告体制を整備します。
- 管理職及び従業員を対象にお客さま対応に関する教育を行います。
- 本方針による企業姿勢を明確化し、初穂商事グループで働く従業員への周知及び啓発を行います。

4. お客さまへのお願い

初穂商事グループは、お客さまとの信頼関係を何より大切にしております。
今後もより良いサービスの提供に努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。お客さまと当社が互いに尊重し合い、信頼関係を育んでいけることを願っております。