令和3年10月1日

部長各位

サポートサービス部長

新サポート体制展開のお知らせ

　当社製品のサポート体制に関して、以下のように強化し、新しい体制で展開していくことになりました。ご協力のほど、よろしくお願いします。

現状の問題点

問い合わせに対して、広範な問い合わせに対応するため、満足がいく回答をお伝えできていない場合がある。

ヒアリングでは「内容がわかりにくい」との声が聞かれる。

新サポート体制のコンセプト

顧客視点で、「わかりやすい」「親切」「丁寧」なサポートを提供する。

新サポート体制の方針

問い合わせ先を電話のほか、メール対応も行い、サポート強化を図る。

専門分野を決めて対応することにより、問い合わせから問題解決までの時間を短縮する。

誠意ある対応を徹底し、顧客満足度の向上を図る。

具体的な施策

窓口を一本化して「ニッショウ・フーズ サービスセンター」を設置し、「購入前」と「購入後」の2つに分ける。

分野ごとに専門の窓口担当者を配置する。

話し方、敬語の使い方、メールでの回答の書き方などの教育を、集合、オンラインともに用意し、月1回以上の受講を義務づける。

ニッショウ・フーズ サービスセンターの基本体制

名　　称：ニッショウ・フーズ サービスセンター

メールアドレス：[support@nisshofoodsxx.xx.xx](mailto:support@nisshofoodsxx.xx.xx)

電話番号：0120-11-XXXX

以上