

お客様との接点

お客様とお話できる多くの接点づくりを行うとともに、独自のネットワークを活用し、スピーディな情報の収集活動を進めています。



活かす

知る

聴く

Communication Cycle



聴く

電話・メールなど

お客様の不安や不満を、喜びと満足に変えることができるように、迅速かつ誠実にお客様対応を行っています。お客様の声をしっかり聴き、背景にある真意やお客様の期待などを感じ取り、その内容をデータベース化し、分析・発信しています。お客様の声はニッポンハムグループで共有し、商品・サービスの開発・改善や提案営業に活用しています。



ニッポンハムグループ
問合せ

◆上位5分類

- 1.販売店舗の問合せ
- 2.原材料・栄養・添加物
- 3.日持ち
- 4.食べ方
- 5.品質

お客様の声を共有

製造工場をはじめ、本社・支社およびグループ各社において、朝礼や研修の場でお客様の声を聴く活動を実施しています。



マリンフーズ(株)



日本ルナ(株)



日本ハム食品(株)



南日本ハム(株)



(株)宝幸 八戸工場



日本ハムファクトリー(株) 茨城工場

電話対応メンバーの調理チェック

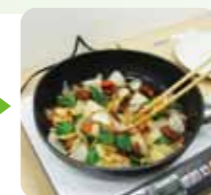
電話対応担当メンバーが、新商品やリニューアル商品を実際に調理・試食し、お客様視点の対応ができるようにしています。



①作り方をチェック



②具材の大きさ、ソースの色をチェック



③調理



④試食し、気づきを出し合う



対応に活かす