

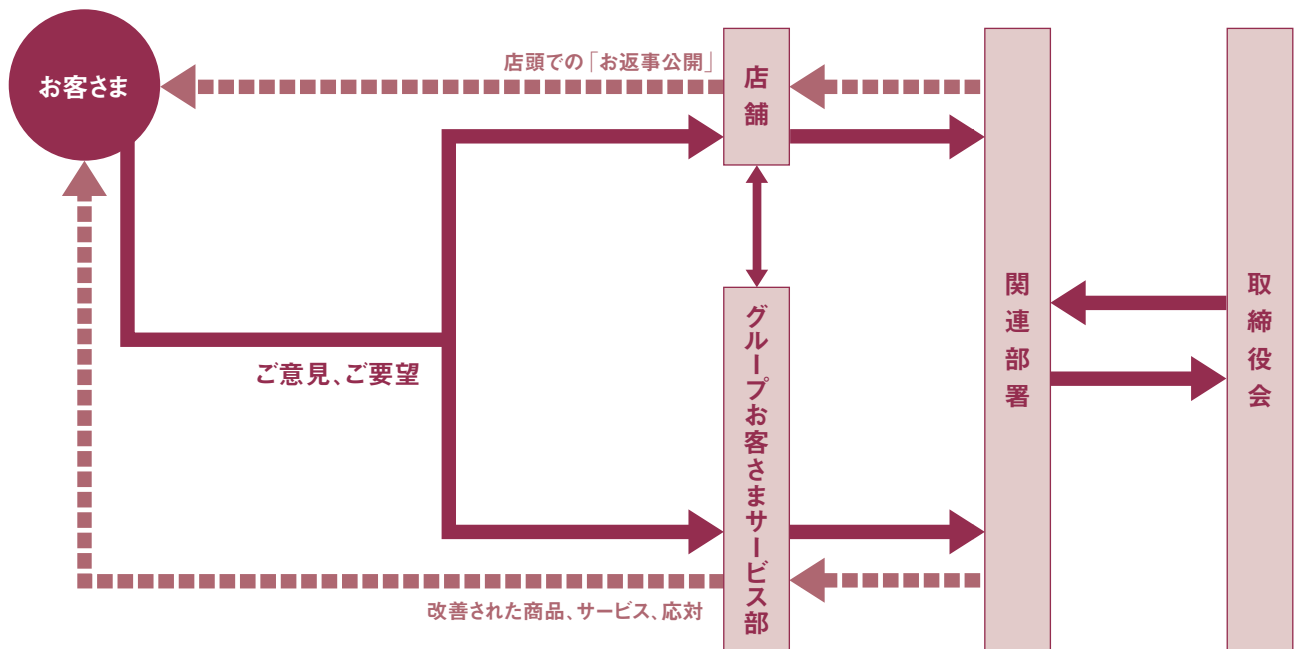
# お客さまの声を経営に活かす取り組み

## お客さまの声をイオンの経営に活かすために。

イオン(株)のグループお客さまサービス部では、お客さまからの商品やサービスなどについてのご意見やご要望を電話、インターネット、手紙などで承っています。その場でお答えできない内容のものは、関連部署と連絡を取り、場合によっては打ち合わせの機会を設けた後、お返事しています。

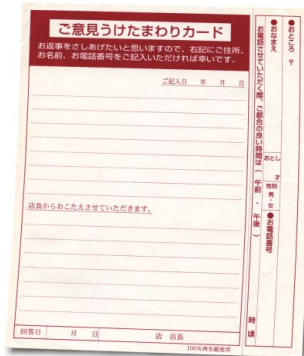
2008年度には約57,000件の貴重なご意見・ご要望が寄せられました。お客さまの声を広くあまねく承り、日々経営にフィードバックする体制を整えることで、素早い変革を可能にしています。また、グループ各社においてもお客さまからのご意見、ご要望を承る体制を整えています。

## お客さまの声を経営に活かすしくみ〈イオン(株)〉



## ご意見承りBOX

お客さまの声を経営の原点と考えるイオンは、お客さまの声を何よりも大切にしています。お客さまから気軽にご意見をいただける環境を整えるとともに、迅速にきめ細かくお答えする仕組みを設けています。店頭に「ご意見承りBOX」と「ご意見・お返事公開ボード」を設けて、お客さまからいただいた様々なご意見に、店舗責任者が迅速にお返事し公開しております。これまで店舗や従業員の視点では気づきにくいご意見をたくさんいただき、品揃えやサービスの改善、環境保全活動に活用させていただきました。貴重なご意見・ご要望をこれからもお待ちしております。



ご意見うけたまわりカード



お客さまからいただいたご意見に、お店からのお返事を添えてお店のボードに公開しています。