

お客さま満足の上

方針

お客さまご満足の最大化に向けて

KDDIは、お客さまのために最善を尽くすというビジネスの原点に立ち、お客さまとの長期にわたる安定的な信頼関係を確かなものとするため、経営トップから従業員一人ひとりにいたるまでお客さまご満足の向上に取り組むTCS(Total Customer Satisfaction)を全社活動として展開しています。ご利用者であるお客さまのご満足を最大化していくことを目的に、すべての部門の業務はご利用者に提供する商品・サービスに連なるものにとらえ、あらゆるプロセスでお客さまの視点に立った見直しを行い、ご利用者のみならずすべてのステークホルダーを対象に満足度向上に取り組んでいます。

■ TCSの基本コンセプト

お客さまのご満足を最大化するため
あらゆる業務を商品・サービスに連なるものにとらえ
すべてのプロセスをお客さまの視点から見直し
すべてのステークホルダーを対象に
経営トップから社員まで一人ひとりが自らの課題として
全社をあげてお客さま満足の実現を追求する

KDDIグループの全員が主役となって果たすべき使命、すべてに求められる基本条件です。

方針

KDDI CSポリシー

KDDIは、「お客さま第一主義」に徹した企業であり続けるため、社内共通の基本的な指針として、「KDDI CSポリシー」を制定しています。

■ KDDI CSポリシー

KDDIは、最適な情報交流環境の構築を通じて、お客さまと止むことのない進歩を続けるべく、日々変化するお客さまを見つめ、妨げとなる意識を変革し、自らの能力・知識を最大限活用して、お客さまのお役に立とうという強い意志をもって、ここに定める七つのポリシーを体现する。

(ご満足の実現)

KDDIは、お客さまの気持ちを深くとらえ、お客さまにご納得いただけるご満足を実現する。

(お客さま起点の発想・行動)

KDDIは、トップから社員までの全員がお客さまを起点に発想し、Quick & Qualityで自ら行動する。

(お客さまとの共創)

KDDIは、より良いサービス・事業をお客さまと共に創り出す。

(お客さまの評価)

KDDIは、ご期待の裏返しであるお客さまの厳しい声に感謝し、ご満足実現の好機とする。

(お客さまの信頼)

KDDIは、常にお客さまとの約束を守り、ご納得いただける説明を行い、公正な関係でお客さまの信頼を確かなものとする。

(ご満足の集積・還元)

KDDIは、お客さまのご満足の積み重ねから売上をいただき、コストの最小化から利益を高め、さらなるご満度に還元する。

(最善への賞賛)

KDDIは、一人一人がお客さまのために最善を尽くして判断・行動することができ、互いに賞賛される社内環境を築く。

体制

お客さま満足の推進体制

2015年度より、お客さま体験価値(Customer Experience)を向上させることを目的に、コンシューマ事業本部内にコンシューマエクスペリエンス推進部を設置し、徹底したお客さま視点によるお客さま体験価値向上への取り組みを実施しています。具体的には、お客さまが当社と接するすべての接点(店頭、CSなど)をカスタマージャーニーとして洗い出し、お客さまにとって不満となっている箇所(ペインポイント)を特定。そのペインポイント解消に向けた改善策の立案と実行を行い、お客さまに価値のある体験をご提供しています。さらに、より良い商品・サービス・お客さま体験価値をご提供するための課題は、社長をはじめとした経営幹部が出席するTCS委員会での解決を図ります。改善したサービスや品質向上の取り組みについては、随時ホームページでご紹介します。

■ サービス向上活動「Action!」

KDDIは、お客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速に行動し、常にサービスや品質を磨き上げていくことが大切だと考え、サービス向上活動「Action!」に取り組んでいます。

お客さまのご意見・ご要望は、毎日内容が更新される社内システムを通して全従業員で共有し、分析を行った上で、問題点を明確にしています。迅速な判断が求められる課題は、社長を筆頭とした経営幹部はじめ、商品開発・サービス企画・カスタマーサービス・営業などの責任者が出席する会議で議論を行い、全社で問題の解決に取り組んでいます。

例えば、「子どものスマートフォン依存が心配」というご意見をもとに、スマホ利用のルールづくりをサポートするアプリを提供したり、「迷惑メールの拒否設定で必要なメールまで届かなくなる不安」というご意見から、迷惑メールフィルターの設定画面を見直すなど、お客さまの貴重な声から、多くのサービス・品質の向上が実現しています。KDDIは、すべてのお客さまとともに、さらなるサービス向上に努めていきます。

お客さま満足の上昇

■「auスマートサポート」の提供

KDDIは、スマートフォン初心者の方でも安心して使いこなせるよう、お客さまの状況に応じて最適なサポートを提供する総合的な個人向け有料サポートサービス「auスマートサポート」を提供しています。

お客さまのための専任チームが、24時間365日、auスマートフォンの初期設定方法や新しい使い方までご提案する「auスマートサポートセンター」や、お客さまのご自宅に直接うかがいauスマートフォンについてご説明する「スマホ訪問サポート」のほか、auスマートフォンを購入する前にさまざまな不安を取り除くための「スマホお試しレンタル」など、各種会員特典をご提供しています。

浸透

「au CS AWARD」の開催

お客さまに一層ご満足いただけるauショップを目指して、auショップスタッフの接客力向上を目的に接客コンテスト「au CS AWARD」を毎年全国各地で開催しています。本大会は、スタッフの接客力向上を目標として2004年に始まりました。

2015年度の大会は、「過去最高の接客体験の披露」をテーマに実施しました。接客好事例を波及させることを目的に、優秀なauショップスタッフが日常行っている接客の工夫やアイデアを披露し、会場全体を「学び合いの場」とすることでさらなるお客さま満足の最大化につなげています。

なお、2016年度のテーマは、「一人ひとりのお客さまにとって最高の購入体験につながる実践的接客スキルの披露と学び合い」を予定しています。



接客スキルを披露するauショップスタッフ

活動・実績

法人のお客さまとの取り組み

KDDI法人ユーザー会(KUG:KDDI ENTERPRISE USERS' GROUP)は、KDDIのサービスをご利用いただいている法人企業の皆さまによって運営される組織です。KDDIが事務局として支援を行い、異なる業種の会員企業が集い、セミナー、見学会やワークショップなどを開催し、交流・研鑽・親睦を図るとともに、KDDIのサービス改善や新商品開発に皆さまの声を反映させるべく、さまざまな活動を行っています。

2015年度は、KUGとしての活動を計9回行いました。その一例として、KDDI新宿ビル内にある「モバイルオペレーションセンター」や「テクニカルサービスセンター」、「車載型基地局」の見学会を通して、KDDIの災害対策やサービス品質の維持に取り組む様子をご紹介しました。またセミナーでは、「クラウド」「IoT/M2M」「アジャイル開発」といった法人のお客さまにとって関心の高いキーワードをテーマとして取り上げ、社外講師による講演も行うなどして、参加者の皆さまとICTに関わる最新事情を共有しました。

KDDI法人ユーザー会では、この場でしか体験できない見学会やセミナーを通して、会員の皆さまとのコミュニケーションの活性化を図っています。



活動・実績

顧客満足度調査

KDDIは、「お客さま満足度No.1」に向け、株式会社J.D.パワーアジア・パシフィックや株式会社日経BPコンサルティングなどの外部の顧客満足度調査結果を分析し、改善に役立てています。

2015年度は、J.D.パワーアジア・パシフィックによる「2015年度日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM」では第2位となり、第1位を受賞した

2012年・2013年にはおよびませんでした。法人向け音声サービスでは、「2015年度日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査」において、3年連続で1位を受賞することができました。

方針

ブランドマネジメント

通信業界では同質化が進み、商品やサービスの機能や性能、料金での差別化が困難な状況です。このような厳しい状況下で、お客さまに選んでいただける企業となるためには、徹底的にお客さま視点に立ち、お客さま満足度を高める活動を継続して実施することが求められ、その結果としてブランドが確立されると考えています。

KDDIは、「お客さま体験価値」の向上を全社で推進し、強いブランドを確立することを重要課題として掲げ、従業員に対し、座学研修やeラーニング等を活用しお客さま視点の重要性の理解促進と実践を行っています。

活動・実績

TVCM好感度向上に向けて

KDDIは、CM総合研究所の「2015年度 企業別CM好感度ランキング」において、歴代最高スコアを獲得し、2年連続でCM好感度No.1企業として「ベスト・アドバイザー」を受賞しました。

