



# V. お客さま満足向上

## 1. 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み



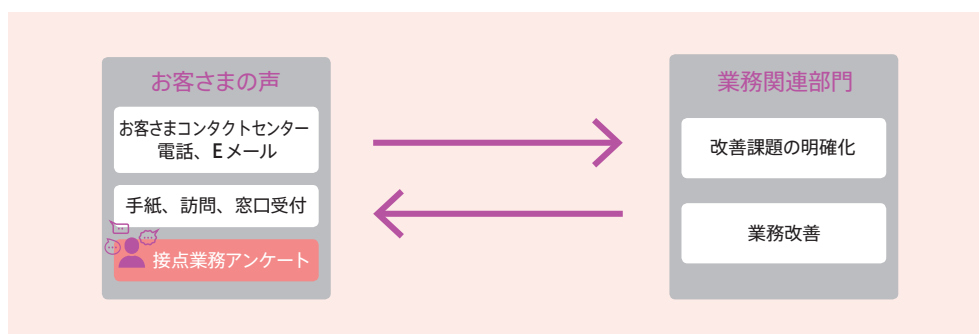
京葉ガスでは、さまざまな場面でお客さまと接する機会があります。その接点機会の一つひとつを大切に、お客さま満足の向上に努めています。

また、お客さまからいただいた「声」を従業員一人ひとりの原動力として全社的に共有することで、さらなるサービス品質の向上に役立てています。

### (1) 「お客さまの声」を活かす仕組み

京葉ガスは、お客さまから選ばれる会社であり続けるため、「お客さまの声」を真摯に受け止め、積極的に企業活動に活かしています。

電話や各種アンケートから寄せられる「お客さまの声」を関係部署で共有するとともに、改善策を検討して着実に実施することにより、日々のサービス改善に努めています。



### CS<sup>※1</sup>・CX<sup>※2</sup>研修の実施

京葉ガスでは、“徹底的なお客さま視点”を実現するために、「お客さまの声」を活かしたスタッフ向け研修を実施しています。

研修は参加者のレベルに合わせた内容で構成し、主にビジネスマナーの底上げを目的とした「初級編」、お客さま一人ひとりに合った対応スキルを身に付けることを目的とした「応用編」、部下のスキル向上を支援するための「マネジメント編」の3種類の研修を実施しています。

※1 お客さま満足度。 ※2 顧客体験・顧客体験価値。



### CS・CXの向上



初級編

応用編

マネジメント編



## CX※理解促進の取り組み

京葉ガスは、更なるお客さま満足の向上に向けて、CXの向上に取り組んでいます。

2022年は、CXおよびCX向上に取り組むことの重要性について理解促進を図るため、「オール京葉ガスCX理解促進マンガ」を公開しました。

これまでいただいた「お客さまの声」を活かしたストーリーで構成し、馴染み深い「マンガ」という媒体を活用することで、誰もが簡単に理解できるように取り組んでいます。

※ 顧客体験・顧客体験価値のこと。

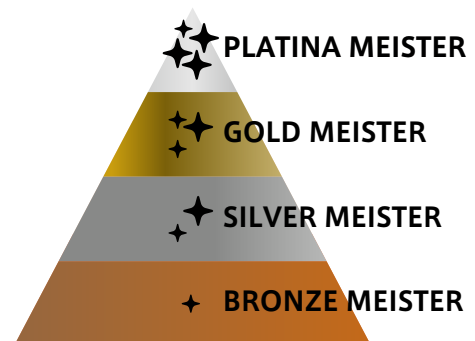


## (2) CSマイスター

### 「CSマイスター※」制度

「CSマイスター」制度を2015年より導入しています。お客さまからいただいたおほめ・お礼をポイント化し、累積したポイント数に応じて、作業員に「CSマイスター」の称号を認定する制度です。称号は、ポイント数に応じて4段階（ブロンズ、シルバー、ゴールド、プラチナ）あり、称号認定者にはバッジや認定証を授与しています。オール京葉ガスでは、当制度を利用し、「もう一度この人に接客してほしい」と思われるような接客サービスをめざし、常にレベルアップを図っています。

※「CSマイスター」とは、ガス機器の取り付けや修理、ガスの開栓作業、ガスもれ点検などでお客さま満足（CS）の高い評価を得ている作業員です。



バッジ



認定証

### 称号認定者 (2022年4月時点)

| 称号        | 人数(人) |
|-----------|-------|
| プラチナマイスター | 3     |
| ゴールドマイスター | 25    |
| シルバーマイスター | 147   |
| ブロンズマイスター | 297   |