

グループお客様の声対応基本方針

e-Net ホールディングスグループ（e-Net ホールディングス株式会社及び e-Net ホールディングスグループの各社をいいます。以下、「当グループ」といいます。）は、経営理念に基づき、すべてのお客様の声に対して迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様満足度の向上に寄与するため、以下の行動指針に沿って取組を推進します。

1. 定義

（1）お客様の定義

本方針におけるお客様の定義は、当グループのあらゆる活動に関わるお客様をいい、個人・法人等を問いません。

（2）お客様の声の定義

本方針におけるお客様の声の定義は、「お客様から寄せられたすべての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）」とします。

このうち、苦情の定義は、「お客様からの不満足の表明」とします。

2. 行動指針

（1）基本姿勢

全役職員は、お客様から寄せられたすべてのお客様の声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行います。

全役職員は、お客様の声は「お客様の信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するために重要な情報である」と認識します。

全役職員は、お客様の声に関する情報を収集分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

（2）お客様の声対応管理態勢

当グループは、「グループ経営方針」及び本方針に則り、お客様の声に対応します。