

# お客さまの声をもとに改善しました！

## お客さまの声

オムツを替えるためのベッドは、いつもベルトの位置がキチンと整えられていてきれいですが、赤ちゃんを寝かせた時にすぐ使えるようにしておいていただけるとさらに助かります。

## 改善

これまでは、清掃後ベルトを中央にまとめていましたが、お客さまがより使いやすくなりますよう、ベルトを開いた状態で置くようにしました。また、いただいたお客さまからのご意見を参考に、他の店舗でもベルトを開いた状態で置くよう統一を図りました。



## GOOD NEWS サービスレベルアップNEWS

当社では、お客さまからいただきました貴重なご意見を社内全体で共有できますように、「GOOD NEWS」および「サービスレベルアップNEWS」を作成し、各箇所に配付しております。いただきましたご意見について、社員一人ひとりが考え改善へとつなげることで、さらなるサービス品質の向上に役立てていきたいと思っております。



## お客さまの声

商業施設の食品フロアを通る時は、ゴミ袋をむき出しのままにするのではなく、何らかの配慮が必要ではないでしょうか。

## 改善

今後お客さまにご不快な思いをさせないよう、ゴミやトイレトーパーの運搬時などに使用するバッグを導入し、他の商業施設や駅でも使用を開始しました。



※商業施設や駅により、多少形状が異なる場合がございます。

# お客さまの声をもとに改善しました！

## 小田原コインロッカー

### お客さまの声

改札内にもコインロッカーがあると便利で助かるんですけど...

### 改善

お客さまの声をいただいて、駅と相談し、改札内に大型コインロッカーを含む11口を設置しました。



## 町田駅コインロッカー

### お客さまの声

町田駅のコインロッカーから荷物を取りだそうとしたら、1日たっていないのに追加料金が300円必要でした。

### 改善

「午前2時を経過すると追加料金が発生する」旨はロッカーに掲示されている約款に記載されていますが、お客さまからいただいた声をもとに検討し、各ロッカーに「午前2時を過ぎると料金が加算されます」と拡大して表示しました。

