

現在、お客さま対応の品質向上施策として、施工後にお客さまからいただいたアンケートの声を施工パートナーへフィードバックし、協力しながら改善に努めています。しかし、施工パートナーがマナー講習を受講できる仕組みは整っていないため、今後の課題と認識しております。

マナー面の改善は、優先度の高い取組みとして今後強化していこうと思います。

■チャット対応の品質向上 🍷

お客さまにスピード感のあるサービスを提供するためにも、見積依頼から施工前までは全てオンライン上で完結できる便利な仕組みを構築していますが、チャットの自動返信や定型フレーズを準備することで対応品質の統一も図っています。

一方で、「やりとりが機械的だった」「もっと寄り添った提案をしてほしかった」といった声も寄せられています。こうした声を受けて、**今後は“オンライン上でもリアルのような温かみ”を感じていただけるよう対応品質向上にも取り組みます。**

具体的には、セールススタッフの専門性強化を目指した商材で分けたユニット制を取り入れ、**過去の提案内容のナレッジ化やチャット文言・ご案内方法の改善などに努める予定です。**オンライン上のソリューションだからこそ、“人の温かみ”を表現していきたいと思います。

――🍷新たなメニュー“エアコン”登場！🍷――

5月より“エアコン”の取り扱いを開始しました！これまで『東京ガスの機器交換』

では、冬場にニーズが高まるガス給湯器などの商材を取り扱ってきました。

今回、夏場のご相談が多いエアコンも新たにラインナップすることで、

より幅広い季節のニーズにお応えできるようになりました。

お客さまにとって機器ごとに業者を変えて検討するのは手間であり、

心理的なコストもかかるので、「**住宅設備の交換は『東京ガスの機器交換』に頼めば解決！**」と認識いただくことで、お客さまの迷う時間を削減しながら設備選択のサポートができます。

今後も他商材とのセット提案も視野に入れながら、安心して

当社に頼んでいただける仕組みを検討していきます。

👉詳しくはこちら！👉

[【公式】東京ガスの壁掛エアコン交換 | ガス機器・水まわり機器の交換サービス | 東京ガス](#)

――🍷読者へのメッセージ！🍷――

「オンラインで依頼するなら『東京ガスの機器交換』だよね！」

そう思っていたかのように、お客さまの忙しい日々の中でも、安心して手軽にご利用いただける環境づくりに取り組んでいます。また、機器交換にとどまらず、**"東京ガスのハウスクリーニング"と連携し、お互いのお客さまへサービスを訴求する取り組みも実施しています。**今後も、お客さまに年間を通してIGNITUREのソリューションをご利用いただけるよう、ソリューション間の連携をさらに強化し**「東京ガスに頼めばまとめて解決！」**と感じて頂ける体制を目指してまいります。



（左から佐藤TL、岸野さん、桑川さん）

――** 🍷筆者の後書き 🍷 **――

ただ「便利」「安い」だけではなく、お客さまの声を起点に

丁寧かつスピーディに改善を重ねてソリューションを磨きあげていることが、

「安心して選ばれる理由」に繋がっているのだと思いました。

更に、ハウスクリーニングと連携しながらお互いのお客さまへサービスを訴求していることは、**今後IGNITUREのソリューションが広がっていく上で、とても重要な視点だと感じました。**

このメルマガも、皆さまの気づきや行動へのヒントになれば幸いです。

次回は7月9日です！お楽しみに♪

IGNITURE通信で紹介してもよい取組みがありましたら、ぜひご連絡ください！

連絡は、下記の電話番号やメールアドレスまでお願いいたします。

IGNITURE通信に関するご意見・ご要望・ご感想などもございましたら、

お気軽にご連絡ください♪