

## 越野運送

# 顧客への対応力

### アンケートや一覽作成など

大阪市都島区の越野運送（越野泰弘社長）は、新規の仕事を受けた後、請求書を送るときにアンケート用紙を一緒に送付している。河野守忠営業部長は「仕事の内容や対応などへの意見を聞くことで、会社の品質向上につなげられる。顧客と話すきっかけ作りにもなる」と話す。

また、河野部長はア

ンケート用紙の返信があった時に必ずお礼の電話を入れていいる。そうすることで印象づけて、「先の仕事の話もしてくれる可能性もある」と話す。

また、新規の取引先の顧客一覽を作成しており、取引先の顧客名から担当者名、仕事内容や使用した車両など細かく記載し、問い合わせのときにすぐに応

じられるようにしている。「すぐに対応することは、先方にも良い印象を持ってもらえる」と話す。

また、新規顧客からの問い合わせで気を付けていることは電話での対応力だ。HPを見て問い合わせしてくる顧

ご用命いただき誠にありがとうございました

先様、お便りいただきありがとうございます。アンケートのご協力ありがとうございます。

アンケート項目	満足	普通	不満
お問い合わせの対応	5	4	3
請求書の発行	5	4	3
商品の品質	5	4	3
ドライバーの対応	5	4	3
納品の手続き	5	4	3
電話の品質	5	4	3
会社への信頼感	5	4	3

当社は、皆様の一層のご意見を頂くために、お便りをお寄せいただくためのアンケートをご用意しております。貴社に送付したアンケートは、誠にありがとうございます。送付したアンケートは、必ずお返事させていただきます。お返事でも、誠にありがとうございます。送付したアンケートは、必ずお返事させていただきます。お返事でも、誠にありがとうございます。送付したアンケートは、必ずお返事させていただきます。お返事でも、誠にありがとうございます。

項目	満足	普通	不満
お問い合わせの対応	5	4	3
請求書の発行	5	4	3
商品の品質	5	4	3
ドライバーの対応	5	4	3
納品の手続き	5	4	3
電話の品質	5	4	3
会社への信頼感	5	4	3

同封の返信用封筒にて返信くださっても、FAX（06-6925-2901）でも結構ですので、宜しくお願いいたします。

明。相手の立場になって専門用語などを分かりやすく説明することで、納得してもらえらる」と話す。

さらに、効率よく営業展開をするため、飛び込み営業ではなくDMやHPなどをフル活用をしている。他社との差別化を図り、「大手などができない手間を狙った仕事を獲得していく」と話す。

（中村優希）

