

## 事例 02

### 方便顾客使用的积分制度 提高山田电机积分的价值和便利性

从积分到享受兑换积分带来的乐趣。山田电机的积分制度，可以让大家享受积分兑换乐趣，积分也可以用在购买家电以外的商品，扩大积分的联盟公司，积极提高积分价值和便利性

## 容易积分 提升山田电机的积分的魅力和价值

### 山田电机积分卡的种类



### 1 各种各样的积分积累方法

山田电机的积分，可以在全国约760家的LABI店铺，郊区店铺，山田电机的线上店铺以及山田电机的网络营销店等用于购物。扩大积分的联盟公司，让顾客在生活的各个场合，享受积分带来的乐趣。

### 2 积分，有意外惊喜

关于手机的会员的“来店积分”，从2013年开始有了新的发展，使用积分机器时，可以玩游戏，根据游戏的结果，获取积分和可以在山田电器网络店铺上使用的优惠券。

## 方便使用积分 增加使用积分乐趣的提案

以往，在购买家电时获得的积分，通常只可以用在下次购买家电，获得打折。山田电机在很早的阶段就站在顾客立场考虑如何更方便使用积分，例如可以用积分购买日用品和食品等。今后，我们将考虑积分不限于店铺购物使用，

进一步扩大顾客的选择，使顾客能在积分的联盟企业，使用“山田电机Multi SNS”的内容等，使顾客感受使用积分的乐趣。

### 1 一个账号融合各项积分制度

2013年除了通常会员卡(LABI卡，手机会员，网络会员)共通化。通过办理“LABI会员卡点数共通化手续”，可以融合各个卡积攒的点数。

### 山田电机会员点数的融合

通过办理融合手续，可以融合以下山田电机积分



### 2 可以购买家电以外的商品

可以用于购买店铺的日用品和食品，也可用于兑换我们公司从2012年开始的联机平台“山田电机Multi SNS”的游戏和动画。超出购买家电的范畴，积分可以用于各式各样的商品和服务。



### 集团内部的积分使用



### 扩大山田电机会员积分的联盟企业



还有其他的联盟企业。具体内容请参照我们公司的网页。

<http://www.yamada-denki.jp/point/>

## 事例 03

### 倾听顾客意见的举措 提高店铺及客服中心的应对能力

山田电机为营造顾客舒适的购物环境，倾听顾客意见，推行各项举措，例如店铺的待客服务，客服中心的应对能力等。

## 提高客服中心的电话应对能力



为提高客服中心的应对顾客能力，我们加强各项培训。研修内容包括作为山田电机接线员的礼仪培训。

其后，对“LABI”“安心”“上门维修”“长期保证”“家电法”等内容，分部门进行分门别类的专业培训。例如“LABI的客服中心”的接线员应掌握店铺的“综合服务”人员的所有知识，从“店铺交通指南”、“停车场的车位数”、“停车费”等的店铺概要到各个商品的说明等，为应对顾客多方面质询，做出正确的回答，我们明确具体目标，对员工进行个别指导。

另外，为了重视顾客的意见，我们还加强公司总部和各店铺的联系，努力提高服务质量。

## 将顾客意见反映在店铺运营

山田电机为改善业务，通过“电话”，“邮件”，“信件”，以及在各店铺设置“直通店长意见箱”等倾听顾客意见。例如在与顾客签订合同或顾客申请某项服务时，通常会确认顾客的身份。以前，我们要求顾客提示“身份证件”。顾客指出，“身份在日本是人的社会地位、立场的称呼，应该是确认本人的证件”。所以我们现在改为“确认您本人的证件”。



### TOPICS 获得“2013年客服大奖家电量贩店部门”大奖

**山田电机客服获得外部很高的评价**

山田电机获由Mediaflag Co.,Ltd主办的“2013年客服家电量贩店部门”的大奖。通过“网络问卷调查”和“匿名店铺调查”等来评价店铺的人性化设计和清洁卫生状况，待客情况等。山田电机在收银客服、与顾客的沟通方面获得了很高的评价。

**Voice** —介绍优秀店铺—

站在顾客立场的卖场设计，待客及问候等，忠实的实施山田电机规定的基本客服项目是这次获奖的最大理由。我很高兴，这次评价是肯定我们平时彻底的贯彻和实施站在顾客立场的客服，打扫店铺清洁卫生及商品摆放。我们以获奖为荣，今后继续为顾客提供更好的服务。

株式会社山田电机 TECC land 北本店 PC楼层长 森本 博之