

鼓励员工考取“家电产品顾问”资格

山田电机为在顾客购买家电产品时，员工可以给予确切的参考意见，努力提高员工对家电产品的专门知识。在顾客购买家电时，听取顾客意见，综合考虑到顾客的商品用途、使用频率、安装条件以及爱好等各种因素推介产品。另外，公司通过奖励员工考取“家电产品顾问”资格来提高员工对家电产品的认知，获得该资格的人数也在不断增加。

2013年度，本公司在各种领域的“家电产品顾问”已超过370人。

■家电产品顾问

	2011年度	2012年度	2013年度
AV信息家电	441名	406名	383名
生活家电	361名	367名	372名
家电综合	432名	478名	537名

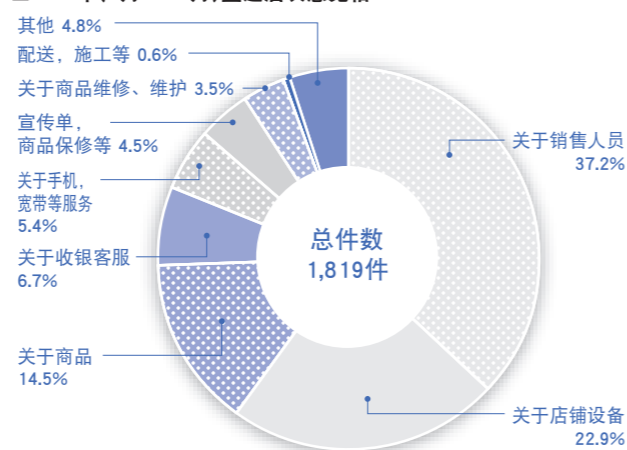
将顾客的要求反映到经营决策以及各项的服务中

通过“直通店长意见箱”，迅速处理顾客的意见

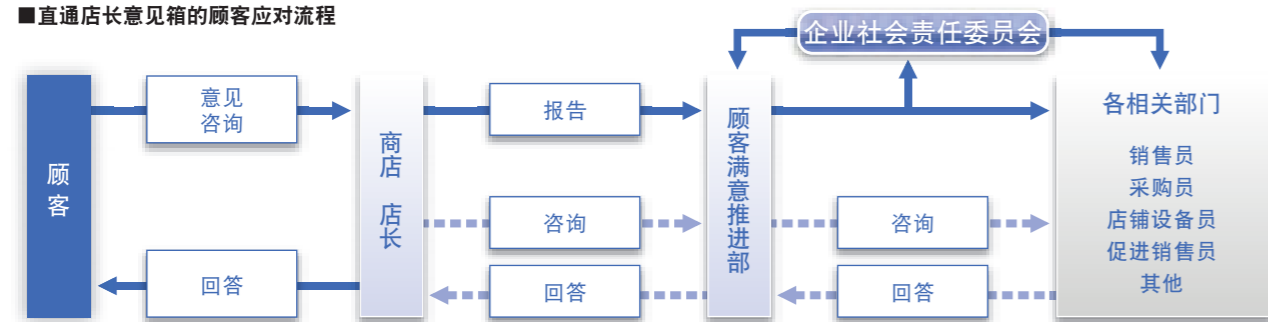
为了顾客的意见可以反映到经营和各项服务中，我们在各店铺设置了顾客投递意见和要求的意见箱，开通了“直通店长意见箱”。原来，我们仅对给我们提出意见和建议的顾客给予反馈。从2011年度起，开通“直通店长意见箱”，改为在各店铺张贴来自顾客的意见和要求以及我们对他们的回答和处理结果。

借此，我们可以认识到平时我们没注意到的问题，并迅速的加以改进。另外让全部的顾客到被提出的意见和建议以及我们对他们的回答和处理方式，也赢得了广大顾客的好评。

■2013年(1月~12月)直通店长意见箱



■直通店长意见箱的顾客应对流程



召开与配送、施工、修理相关的顾客满意会议

山田电机为了在商品生命周期的不同阶段都做到令顾客满意，与配送、施工、修理的相关合作公司加强合作，每年举办100多次研修，提高服务质量和商务礼仪水平。

每年，定期集中配送、施工的20多家合作公司，召开“顾客满意负责人会议”。会议的目的是确认各公司的顾客满意相关举措和具体事例等，我们指出问题点，加以指导。另外，以顾客问卷调查为基础，根据地区问题，对相关人员实施个别指导，在各销售地区也召开同样的会议。

引进顾客满意负责人认定研修制度

为实现配送、施工的客服标准化，我们在各合作公司引进“顾客满意负责人认定研修”制度。

与合作公司共同推行山田电机制定的顾客满意，商务礼仪，运用，配送，设置，施工等各方面标准，对合作公司的负责人进行认定。内容分为教育研修，分组讨论，笔试等三部分。由山田电机认定各合作公司的顾客满意的负责人，希望他们与山田电机一样，高度重视客服。

集团公司的各项举措

Matsuya Denki co., Ltd, 株式会社星电社, Kimuraya select Co.,Ltd

标准化收集顾客方法和共有顾客的意见

集团公司Matsuya.Denki.CO.,Ltd和株式会社星电社同山田电机一样开通了“直通店长的意见箱”，收集顾客的意见。另外，Kimuraya select Co.,Ltd充分认识到自己作为山田电机的分公司的职责的同时，始终考虑总公司的利益和站在山田电机的立场上来处理来自顾客意见和建议。

在Matsuya.Denki.Co.,Ltd的公司网页设有“客服专线”，顾客可以通过电话或邮件等自己喜好的方法提出意见。

Yamada Eco Solution Co.,Ltd

设置“客服中心”和灵活运用顾客意见的教育研修

Yamada Eco Solution Co.,Ltd专门设置了商品配送的“客服中心”，并负责收集和分析山田电机的各店铺的关于商品配送时向顾客分发的“配送服务问卷调查表”，并将结果通知给“集团各分公司”和“合作公司”。

为实现同山田电机的商店客服水平，我们以“顾客第一”的角度要求着装和商务礼仪，彻底教育商品配送设置员。

主要的研修内容

- 关于“问候”和“礼仪”的基础研修
- 关于设置技术，合规的各项研修
- 支援获得电气施工员资格的研修
- 太阳能发电系统施工ID的研修

Best Denki Co.,Ltd, TES Co.,Ltd

取得“个人隐私保护”认证

为彻底地遵守各项法律法规及进一步加强管理个人隐私保护的目 标，Best Denki Co.,Ltd和子公司“J-Staff Co.,Ltd”，“best Financial Co.,Ltd”取得了“个人隐私保护”认证。“个人隐私保护”认证是由日本信息经济社会推行协会(JIPEDC)对依法正确管理个人信息的企业法人颁发的认证书。

TES Co.,Ltd在2008年取得了“个人隐私保护”认证，设置了

“保护个人隐私”专员，作为“个人隐私保护”认证公司内部监察员开展公司管理人员的教育活动，业务委托合同的讲座，向员工培训如何防止“个人信息流失”对策法。另外，为加强员工对“个人隐私保护”各项法律法规的理解，每年举办一次有新员工参加的研修活动。

各集团公司

根据业务内容，鼓励支持员工考取各项资格

各集团的分公司，根据公司主营业务鼓励和支援公司员工考取与主营业务相关各项职业资格证书。House Tec Co.,LTD规定了《有关鼓励员工考取相关证书的补助和奖励的规定》，鼓励员工考取业务对口的70多项职业资格证书，并补贴考试报名费，教材费，

交通费等各项考试费用，对考证成功的员工给与奖励金。关于其他分工司根据企业的主营业务鼓励员工考取各项资格的内容参照以下的表格。

企业名	资格
Best Denki Co.,Ltd	家电产品顾问 家电产品技术顾问
Yamada·SXL home Co., Ltd	建筑师 地产经理
Matsuya Denki Co.,Ltd	家电产品顾问
TES Co.,Ltd	家电产品顾问 家电产品技术顾问, 电气施工员资格认证, 冷媒回收技师, 气体焊接技师
Yamada Eco Solution Co., Ltd	家电产品顾问, 电气施工员资格认证
Project White	微软认证操作系统技术支持工程师
Inversenet Co., LTD	信息机器的再利用和回收处理员资格认证
东金属 株式会社	防止公害管理员 重机, 冷媒回收技术的各资格认定
Kimuraya Co.,LTD	一般药品专业销售人员资格认定