

お客様の声を、サービス向上に役立てています。

CSへの取り組み

お客様の満足度向上のために

CSへの取り組み

時代とともに多様化するお客様のニーズを的確にとらえ、よりご満足いただけるサービスを提供していくことが西武鉄道の使命です。そのため当社ではCS(顧客満足=Customer Satisfaction)推進活動に積極的に取り組み、お客様の満足度の向上に努めています。

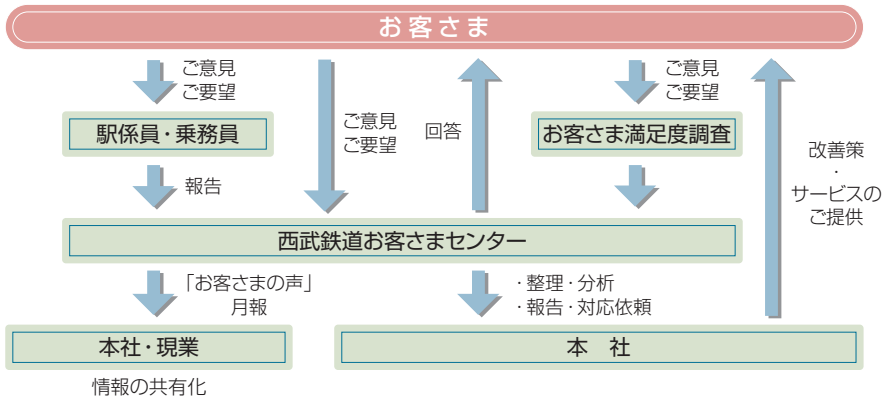
「西武鉄道お客様センター」はもちろん、駅係員・乗務員に直接寄せられたご意見・ご要望は、

すべて「お客様の声」として整理・分析したうえでデータベース化され、各担当部署に届けられます。この「お客様の声」は、1ヵ月分をまとめ月報として全職場に配信し、情報の共有化に努めています。

また、2007年度より、当社の取り組みを客観的に評価いただける「お客様満足度調査」を実施し、その結果を今後の施策に戦略的に活用しています。

今後もお客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、満足度の向上に努めてまいります。

CSへの取り組み図



お客様とのコンタクトステーション

西武鉄道お客様センター

西武鉄道お客様センターは、CS推進体制構築の一環として2006年4月に開設したものです。

お客様とのコンタクトステーションとして、積極的にお客様の声を広くお聞きし、いただいたご意見・ご要望を整理・分析し、お客様のニーズを的確にとらえたサービスを提供していけるよう戦略的に生かしてまいります。



■ 営業時間：平 日9:00～19:00
土休日9:00～17:00
年中無休(12/30～1/3を除く)

■ TEL.(04)2996-2888
(音声ガイダンスによりご希望の内容をお選びください。)

■ Webサイト
<http://www.seibu-group.co.jp/railways/>
内の「お問合せ／ご意見・ご要望」をお選びください。

<業務内容>

- サービスや施設に関するご意見・ご要望
- 電車の運賃・時刻のお問合せ
- 特急の空席照会 ● お忘れ物のお問合せ
- 沿線についてのお問合せ