

消費者志向自主宣言

令和2年9月16日

有限会社高知県宿毛自動車学校

取締役 安岡 壯

(1) 理念

免許取得だけでなく、「生涯事故を起こさない運転」はもちろんのこと、「事故にあわない運転」のための教習を心がけ、お客様との信頼関係を築き、一生お付き合いができるよう常にお客様の立場に立って考え行動し、お客様の期待を超えるサービスを提供できるように改善・改革に取り組みます。

(2) 取組方針

1 経営トップのコミットメント

「安全な初心運転者」の育成だけでなく、「地域の交通安全教育センター」としての役割を果たすため人との繋がりを大切に、地域の方とコミュニケーションを取り、理念と情報をお客様、社員に発信していきます。

2 コーポレートガバナンスの確保

お客様の入校時と卒業時にアンケートを取り、教習に関してだけでなく希望する接遇の仕方や要望、環境面等、卒業時にはサービスの良かった点、改善点等を記入していただき、管理職がトップに立ち、アンケート結果について全職員に配布し周知の徹底を図ります。

3 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

アンケート結果だけでなく、周囲の皆様の声聴き、誠実で思いやりのある教習・講習等を心がけ、定期的に教養時間を取り、職員一人一人が自己研鑽、自己啓発に取り組み、単独ではなく、「全職員が心をつにして、チームワーク」でお客様に寄り添った行動をします。

イベント担当職員によるお客様に満足いただけるようなイベントの企画、実施及び待合室等の環境面の改善に努めてまいります。

4 消費者対応部門と他部門との有機的連携

お客様からの要望・改善点・苦情等については、管理職会議で迅速に対応し、対応等を全職員に共有しています。

5 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

お客様の声が直接聞こえるように、一人一人声をかけ不安に思っていることや、困っていることはないか等気軽に言える雰囲気づくりを心がけ、早い段階で対応できるようにしています。直接言いにくいこと等も言えるように SNS や LINE 等を活用し、改善点・取組内容等については、ホームページでの公開や SNS・パンフレット等にて情報の発信をしていきます。

6 消費者・社会の要望を踏まえた改善

地域の警察署・小中学校・高校等や各種団体・地域住民の方々等と密接な関係を築き、「交通事故のない安全で住みやすい社会」となるよう、全職員一丸となって取り組んでいきます。