

## お客さまとのかわり

オリコは基本理念に、「わたしたちは信頼関係を大切にし、お客さまの豊かな人生の実現を通じて社会に貢献する企業をめざします。」を掲げて業務に取り組んでいます。

お客さまの声に耳を傾け、お客さまに寄り添い、お客さまの期待を超える商品・サービスの提供に努めることで、お客さまとの信頼関係を築いていきます。

### お客さまの声に応える取り組み

オリコはお客さまとのコミュニケーションを何よりも大切にしていきたいと考えています。お客さまにより満足いただける商品やサービスをご提供するために、お客さま対応窓口寄せられたお客さまのご意見やご要望(電話・メール・手紙など)を真摯に受け止め、改善を図っていきます。

#### 取り組み事例

##### 1 ユニバーサルデザインの導入<sup>※1</sup>

- クレジットをご利用いただく幅広いお客さまにとって、見やすく・分かりやすく・伝わりやすい情報提供および記入しやすさの向上をめざし、クレジット申込書の全面的な改訂に着手しています。

普通ゴシック体	UDゴシック
書体	書体
プ	プ
ブ	ブ
3869	3869
OCGS	OCGS

※1 年齢、性別、身体的状況、知識、経験などの違いに関係なく、より多くの方が利用しやすいよう設計されたデザイン(施設・製品・情報の設計)をめざす概念

##### 2 耳や言葉が不自由なお客さまの専門窓口設置

- 2016年11月より、耳や言葉の不自由なお客さまからのお問い合わせをスムーズにお受けするため、当社Webサイトに専用ページを作成し、専用メールフォームでの問い合わせ窓口を設置しています。

##### 3 SMSを活用した取り組み

- 2015年12月に、重要な情報をお客さまへ確実に伝える新たなコンタクト手段として、メッセージを携帯電話番号に送信するSMS(ショートメッセージサービス)を導入しています。

各部署で解決を図る一方、全社横断的な課題についてはCS向上委員会で、解決に向けた取り組みを実施しており、対応した結果の一部をWebサイト上に開示しています。

### 従業員の取り組み姿勢

従業員一人ひとりがお客さまのかかわりを意識しCS(顧客満足)向上に努めています。お客さまのかかわりにおいて、全社員がめざすべき方向性を表現したものととして、2013年4月にCS向上宣言を掲げ、その中に3つの行動指針を定め取り組んでいます。

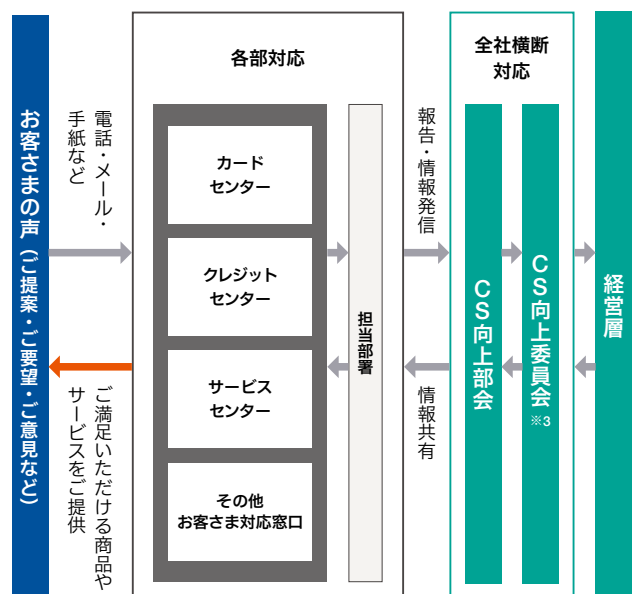
#### CS向上宣言

「わたしたちは、お客さまの豊かな人生のために、期待を超えるお客さま価値の創造に挑戦します」

- 1 出会いの“瞬間”を大切に、お客さまの声に真摯に耳を傾けます
- 2 お客さまに真心を込めて、“笑顔・笑声<sup>※2</sup>(えごえ)”で対応します
- 3 より良い商品・サービスの提供を通じて、お客さまの“もっと”の声に応えていきます

※2 笑声は、「笑顔の見えるような声」という意味の「造語」

#### お客さまの声に取り組む体制図



※3 2012年6月にお客さま満足度(CS)向上に関する課題・問題点の洗い出しを行い、その解決に向けて重要事項の審議・調整を行うことを目的に組成

## さらなるCS向上の取り組みをめざして

2017年4月よりお客さま満足度の向上に向け、全社一体となった取り組みを強化するためCS推進室が新設されました。CS向上への取り組みを図り、お客さまの立場で考えたより良いサービス提供ができるよう推進していきます。

また、2018年1月にオリコのCS向上活動のさらなる取り組みのためCSスローガン「全力CS～選ばれるオリコへ～」を策定しました。全社一丸となって、力を合わせ、お客さまの期待を超える取り組みをすることで、お客さまから、お取引先さまから、社会から、さらには私たち従業員自身からも選ばれるオリコをめざしていきます。

## 加盟店さまとのかかわり

加盟店さまは当社にとって重要なパートナーであり、公正な取引を行うことで相互の繁栄につながると考えています。「お客さま」「加盟店さま」「オリコ」の信頼関係を大切に、豊かな生活と夢の実現に向けて取り組んでいきます。

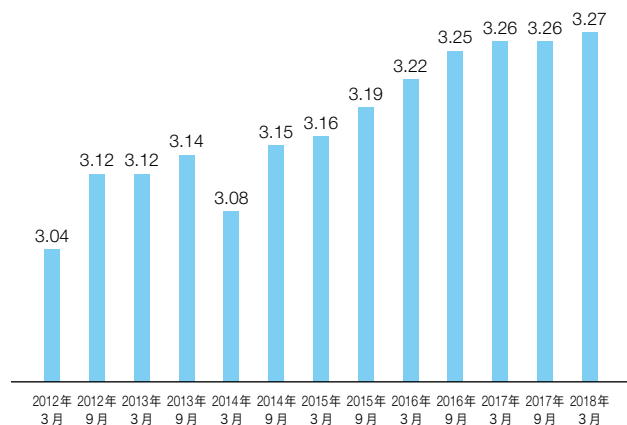
### 加盟店満足度調査

クレジットセンターで展開している電話対応品質向上の取り組みの一つとして、2012年3月より半期に一度加盟店さまの声をお聞きする満足度調査を実施しています。

お聞きした声から、継続的に改善・評価・検証するサイクルを繰り返すことで、満足度の向上に努めています。調査項目は、電話に出るスピードや問題解決のスピードなど7項目あり、4点満点の総合評価においては、調査開始時の3.04から3.27へと伸張しています。

今後も、いただいたご意見やご要望は経営層を含む関係者で共有し、各クレジットセンターで工夫しながら改善に取り組んでいきます。

#### 加盟店満足度調査 総合評価



### 加盟店さまとのつながり

オリコは、一般社団法人航空機操縦士育英会と提携し、パイロット養成支援を目的に「未来のパイロット」奨学金立替払制度の取り扱いを2018年3月より開始しました。

「未来のパイロット」は、我が国の将来のパイロット養成・確保がますます重要な課題となっている状況下、パイロット養成課程の学生の学費負担の軽減を目的に、国土交通省、民間養成機関、エアラインなどが連携して創設された奨学金であり、オリコは立替払実施企業として参画しています。

大空に挑む、  
未来を拓く。

無利子貸与型奨学金  
「未来のパイロット」

国土交通省航空局

