

お客様 各位

## 「お褒めの言葉についてのグループ回答」

WEB ご意見箱をご利用いただき誠にありがとうございます。また、2008年11月にこのご意見箱をオープンして以来、たくさんの貴重なご意見を賜り重ねて御礼申し上げます。

お客様お一人おひとりのご意見をお伺いすることで、「顧客本位」のサービスの提供に少しでも近づくことができると日々試行錯誤をしています。

このご意見箱には、お褒めや叱咤激励のお言葉もたくさん頂戴しています。また、そうした内容を回答例に公表すべきではないかというご意見も少なからずいただいております。お褒めや叱咤激励のお言葉は、更なるサービス向上へのモチベーションに大いに役立つものであり、当該者や当該部署に伝えるとともに、全社員に社内イントラネットや社内報で紹介し、場合によっては表彰をしています。

しかしながら、社外への公表に関しては控えさせていただいております。私どもの現在のサービス品質はまだまだ改善を要するものであり、課題山積だと認識しています。お客様からより多くのご意見をお聞きして、より謙虚かつ誠実に取り組んでいかなければならないと思っています。より真摯に取り組み、熊本を、そして九州を代表する企業になれるよう努力してまいります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。今後ともお客様とのコミュニケーションを通じて、企業理念の実践、企業ビジョンの実現に向けて精進してまいります。

今後とも忌憚のないご意見を心からお待ちいたしております。

九州産業交通ホールディングス株式会社  
代表取締役社長 岩間 雄二