

お客さまとともに

ドン・キホーテグループはお客さまからいただいた声をすべて「リクエスト」と呼んでいます。これは、お客さまのさまざまな声をリクエスト（ご要望）としてポジティブに捉え、「お客さまがしてほしいことは何なのか？」を理解し、改善に努めていきたいという願いが込められています。お客さまの声に真摯にお応えすることで、お客さま満足度の向上を目指しています。

お客さまの声を集め、迅速にお応えするためのさまざまな施策

コールセンターやホームページのお問い合わせフォームなどに寄せられたリクエストに迅速にお応えするため、お客さまの声を一元管理するWEBシステム「STARS（スターズ）」を活用し、いち早くサービス改善や品揃えに反映できる組織体制の構築を目指しています。また、電子マネー「majica」をご利用のお客さまにmajicaアプリからアンケートをお送りし、店舗の評価やご意見を頂戴しています。

復興支援 「くまモンデザインmajica」

平成28年熊本地震の被災地復興を支援する目的で、2017年7月に「くまモンデザインmajica」を九州のドン・キホーテ店舗で、限定1万枚、1枚100円（税込）で発売しました。この売上金は熊本地震義援金として全額寄付します。熊本県の各店舗においては、熊本特産品フェアやくまモンとの写真撮影会を開くなど支援の輪を広げています。



©2010熊本県くまモン

パートナーさまとともに

地域社会の皆さまに安心・安全・高品質な商品を、驚きの安さで提供するためには、パートナーさまとの協力が不可欠です。「共栄会」の活動や、短時間で効率よく商談を行えるWEB商談システムの活用など、パートナーさまと安定的で継続的な関係構築に向けたさまざまな取り組みを行い、変化し続けるお客さまのニーズに柔軟に対応しています。

共栄会の取り組み

パートナーさまと強固な協力関係を築くことが、厳しい市場環境を勝ち抜く競争力になるとの考えから、双方が対等な立場で共存共栄を目指して結成した会員組織が「共栄会」です。パートナーさまの企業体力の維持・向上が「顧客最優先主義」の品揃えを可能にし、お客さまの満足につながるという考えのもと、経営支援やお取引サポートを行っています。

「共栄会」概念図

