T&G TAKE and GIVE NEEDS

株式会社テイクアンドギヴ・ニーズ
2012 年 11 月 07 日

T&G、全ての挙式済みお客様の声を収集する「テレフォンレポート」制度を全店導入

お客様の生の声を経営レベルで議論し、更なる業務改善やサービス向上へ

株式会社テイクアンドギヴ・ニーズ（本社：東京都品川区　代表取締役社長：知識賢治 以下 T&G）は、全ての挙式済みお客様に直接電話を行い、お客様からの生の声を業務改善やサービス向上へ繋げる「テレフォンレポート」制度を、2012 年 10 月より全店舗で導入いたしました。
本仕組みは、本年 4 月より数店舗で先行導入しておりましたが、お客様からの評価も高く、また業務改善の効果も顕著であることから、今般、全店舗を対象に導入することにいたしました。

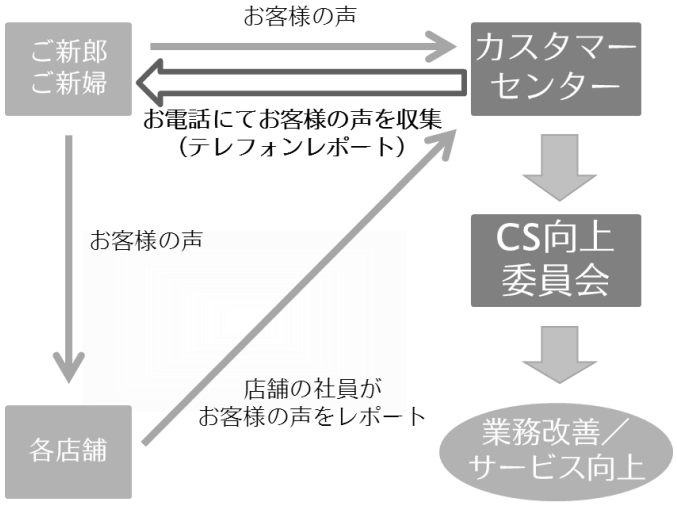
T&G では「人の心を、人生を豊かにする」という企業理念のもと、これまでも「一顧客一担当制」や「一軒家貸切」というかたちでお客様一人一人と向き合い、それぞれのニーズや想いをくみ取ったオリジナルな結婚式を創り上げておりますが、今後もこうした活動を継続し、更なる CS 向上に繋げてまいります。

◆「カスタマーセンター」を開設しお客様の声を集約、「CS 向上委員会」が経営レベルで業務改善策を議論

本年 4 月にお客様からの様々な声を一元的に収集する組織「カスタマーセンター」を設置いたしました。テレフォンレポート業務は、カスタマーセンターで行っており、ウェディングプランナー（以下 WP）や支配人などの現場業務の豊富な経験者を配置いたしております。また、「CS 向上委員会」を設置し、社長をはじめ全役員、関係部門の責任者が、集約されたお客様の声をもとに業務改善やサービス向上策を検討する仕組みも導入しております。これにより、お客様の声に対して、経営レベルで、迅速な対応を実現しております。

◆直接のお電話だからこそ集まる、潜在的なお客様からの「生」の声を業務改善へ

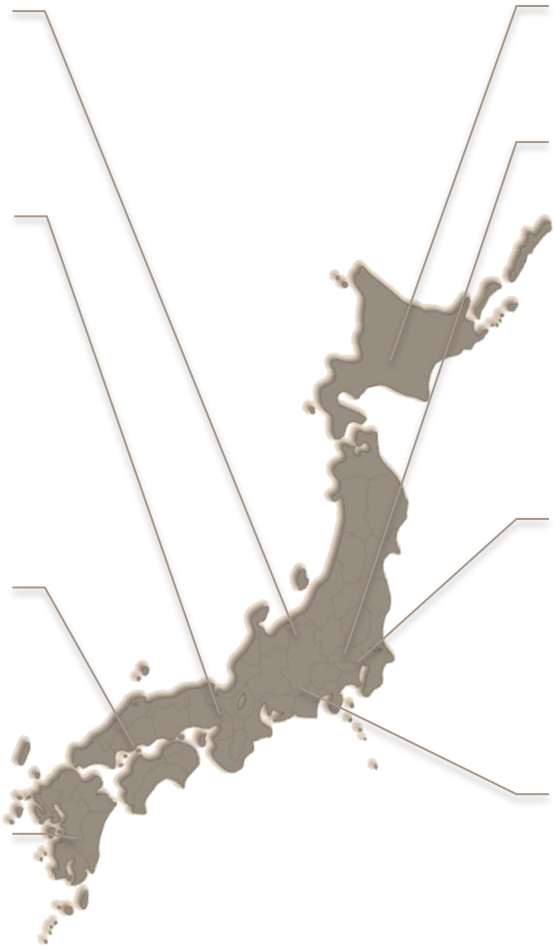
T&G では、これまでもお客様相談室や各種アンケート等を実施しておりましたが、お客様の潜在的なご不満やご要望までも積極的に聴きだし、更なる業務改善やサービス向上に繋げていくことを目的として、「テレフォンレポート」制度を採用いたしました。
先行導入期間において、お客様へお電話の繋がった「通話率」は 7 割を超えております。その中で、これまで担当 WP に遠慮をして直接お伺いできなかったご意見はもちろん、改善すべき点のご指摘、またお褒めの言葉等が多数寄せられ、実際に業務改善に繋がる事例も多数出てまいりました。この活動に対するお客様の評価も高く、また業務改善の効果も顕著であることを受け、この度の全店導入にいたりました。



この件に関するお問い合わせ先
株式会社テイクアンドギヴ・ニーズ　執行役員　岡崎 守隆
〒140-0002　東京都品川区東品川 2-3-12 シーフォートスクエアセンタービル 17F　TEL：03-6833-1172（経営企画部）
FAX：03-6833-1170　MAIL：ir-info@tgn.co.jp　URL：http://www.tgn.co.jp/

T&Gの直営店・提携店（2012年11月現在）

直営店	プロデュース型	海外・リゾート
61店舗87会場	16店舗	6店舗



›信越・北陸エリア

アーククラブ迎賓館（新潟）
アーヴェリール迎賓館（富山）
アーククラブ迎賓館（金沢）
ガーデンヒルズ迎賓館（長野）
ガーデンヒルズ迎賓館（松本）

›近畿エリア

アーセンティア迎賓館（大阪）
アーセンティア大使館（大阪）
アーフェリーク迎賓館（大阪）
ベイサイドパーク迎賓館（大阪）
アクアガーデンテラス（大阪）
ベイサイド迎賓館（和歌山）
アーヴェリール迎賓館（姫路）
ベイサイド迎賓館（神戸）
山手迎賓館（三宮）
北山迎賓館（京都）
アクアテラス迎賓館（大津）

›中国・四国エリア

アーククラブ迎賓館（広島）
アーヴェリール迎賓館（岡山）
アーククラブ迎賓館（福山）
ベイサイド迎賓館（松山）
アーヴェリール迎賓館（高松）
ヒルサイドクラブ迎賓館（徳島）

›九州エリア

アーカンジェル迎賓館（福岡）
アーフェリーク迎賓館（福岡）
アーフェリーク迎賓館（熊本）
ベイサイド迎賓館（鹿児島）
アーフェリーク迎賓館（小倉）
ベイサイド迎賓館（長崎）
ガーデンヒルズ迎賓館（大分）

›北海道・東北エリア

ヒルサイドクラブ迎賓館（札幌）
アーカンジェル迎賓館（仙台）
アーククラブ迎賓館（郡山）

›関東エリア

アーカンジェル迎賓館（宇都宮）
アーセンティア迎賓館（高崎）
アーククラブ迎賓館（水戸）
アーセンティア迎賓館（柏）
アーヴェリール迎賓館（大宮）
ガーデンヒルズ迎賓館（大宮）
ベイサイドパーク迎賓館（千葉）
ベイサイド迎賓館（横浜）
アクアテラス迎賓館（新横浜）
コットンハーバークラブ（横浜）
茅ヶ崎迎賓館(茅ヶ崎)
山手迎賓館（横浜）

›東京

麻布迎賓館
アーカンジェル代官山
アーフェリーク白金
SHOTO GALLERY
青山迎賓館(南青山)
表参道TERRACE(北青山)
白金倶楽部
ヒルサイドクラブ迎賓館（八王子）

›東海エリア

アーセンティア迎賓館（浜松）
アクアガーデン迎賓館（沼津）
ベイサイド迎賓館（静岡）
アーセンティア迎賓館（静岡）
アーカンジェル迎賓館（名古屋）
アーヴェリール迎賓館（名古屋）
アーフェリーク迎賓館（岐阜）
ガーデンクラブ迎賓館（四日市）
アクアガーデン迎賓館（岡崎）

【プロデュース型】
ホテルブエナビスタ（松本）/ ノボテル甲子園（西宮）
クリスタル ヨット クラブ（品川）/ Fish Bank TOKYO（汐留）
フェリチタ（表参道）/ マノワール・ディノ（表参道）
アンティコ・ブッテロ（広尾）/ イル・ブッテロ（広尾）
TERAKOYA（武蔵野）/ クイーン・アリス ガーデンテラス（日吉）
DANZERO（みなとみらい）/ トゥーランドット 游仙境（みなとみらい）
W's Lotus Garden（福岡）/ ミラキュルーズ（有楽町）
THE JEWELS（札幌）/ 他ホテル 1件

【海外リゾート】
ザ・モアナチャペル（ハワイ）
シェラトン・ラグーナ・ホワイトアロウ（グアム）
ザ・シーサイド・スイート アット ヒルトン・グアムアクアステラチャペル（グアム）
ジュエル・バイ・ザ・シー（グアム）
アールイズ・ブルーポイント・バイ・ザ・シー（バリ）

【国内リゾート】
アールイズ・スイート（沖縄）

株式会社テイクアンドギヴ・ニーズ

1998年創業。「人の心を、人生を豊かにする」を企業理念に、「一顧客一担当制」や「一軒家貸し切り」など「T&Gスタンダード」とよばれるサービスのもと、一組一組心をこめてかけがえのない世界を提供することを追求するハウスウェディングのパイオニア。