



お客様各位

2013年9月18日  
株式会社エコ配

### CRMセンターオープンのお知らせ

平素は、エコロジー&エコノミーな新発想の格安宅配便「エコ配」をお引き立ていただき厚くお礼申し上げます。

この度、10月1日より、これまでのコールセンター体制およびシステムを大幅刷新し、顧客サービス部門を統括するべく、「CRMセンター」へ発展・改組することとなりましたので、お知らせいたします。

“CRM”とはカスタマー・リレーションシップ・マネジメントの略称で、お客様との長期的な関係を築いて満足度を高める考え方やシステムの事です。

従来のコールセンター体制およびシステムでは、お客様からの電話・Web・FAX等によるご不在連絡・集荷・お問合せについてご不便をおかけすることが多く、お客様にご迷惑をおかけする場合がございます。しかし、そうした課題を検証し、その抜本的な改善策として、体制およびシステムを徹底的な見直しを進めてまいりました。その結果、今般、当センターの開設を行うことができました。これにより、従来に増して、迅速かつ丁寧に確実に対応させていただくことができるようになる予定です。

これを機に、ますますお客様に満足いただける宅配便サービスをご提供できるよう全力を尽くしてまいりますので、一層のご支援、ご指導を賜りますようお願い申し上げます。

#### 【本件に関するお問合せ先】

CRMセンター：050-3116-2280（平日10:00～17:00）