

## ガリバー、顧客の声を経営に取り入れ更なるCS向上へ ～カスタマーセンターの受付時間を延長～

株式会社ガリバーインターナショナル

株式会社ガリバーインターナショナル(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:羽鳥 兼市、以下:ガリバー)は、更なる顧客満足度向上を目指し、カスタマーセンターの受付時間を10時～20時に延長、土日祝日(年末年始は除く)も受け付ける。自動車関連事業者で、これだけの体制をとっている企業は珍しい。

また、個人情報保護法に基づき、カスタマーセンター以外のスタッフはセキュリティシステムに登録しないと入室出来無いなど、センター内のセキュリティ機能を強化。情報漏洩等を防ぐ為の対策にも力を入れている。

更に、買い取り台数、画像による車販売システム「ドルフィンネット」を通じた販売台数の増加に伴ない、お客様から寄せられるお問合せに対し迅速に対応する為、契約キャンセルに関わるルールも、顧客視点に立った規定へと変更する。

### 【ガリバーの考えるCS】

今回のカスタマーセンターの受付時間の延長は、車の売買でガリバーを利用する約60万人のお客様の利便性の向上を図り、また、お客様の声を積極的に経営に取り入れるというもの。

ガリバーは、創業以来、本部一括査定という買い取りの仕組みや画像による車販売システム「ドルフィンネット」、「ガリバーロードサービス」、「楽のりプラン」、「車検一括見積りサイト:車検1616」、「キズ修理一括見積りサイト:板金1616/修理1616」、「保険一括見積りサービス:保険1616」など、お客様の視点に立った商品を開発、提供してきた。

ガリバーでは車に詳しい、詳しくないに関わらず、誰にでもわかりやすい商品を提供し、お客様のニーズに対応していくことが、顧客満足度の向上につながり、そして、最終的には、ガリバーの目指す「自動車の流通革命」につながると考えている。



カスタマーセンター風景

### 【ガリバーの目指す「自動車の流通革命」】

多くの方々が「洋服を着替えるように」ライフスタイルに合わせて、中古車を気軽に乗換えられるよう、中古車の売買をより魅力的なものにし、かつ、その流通の仕組みを創ること。

ガリバーは気軽に安心してカーライフを楽しんでいただけるようなサービス提供し、カーライフ全般にわたって社会に認められ、少しでも中古車流通に貢献できる企業を目指している。