

2017年7月3日(月)

(P1707-A)

ニュートリー お客様の問い合わせ先 総合拠点 「カスタマーサポートセンター」を開設

～7月より、お客様相談室と通販センターを統合した「カスタマーサポートセンター」始動～

主に病院・介護保険施設向けの栄養・嚥下補助食品を開発・製造・販売するニュートリー株式会社(本社:三重県四日市市、代表取締役社長 川口晋、以下 ニュートリー)は、「お客様相談室(お問い合わせ総合窓口)」と「通販センター(個人顧客受注窓口)」を統合した「カスタマーサポートセンター」を開設し、2017年7月3日(月)より始動します。今後は、お客様の声を一元的に収集し、製品・サービスの更なる改善及びお客様の利便性向上に努めます。

カスタマーサポートセンター概要

- 名称 : カスタマーサポートセンター(お客様相談室/通販センターを併設)
- 業務開始 : 2017年7月3日(月)
- 所在地 : 〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内3-20-2 第17KTビル3F
- スタッフ数 : 7名(2017年7月現在)
- 営業時間 : 9:00～17:00(祝日・休日・年末年始・お盆を除く)
- 業務内容 : 製品・サービスのカスタマーサポート業務全般
- 組織体制 :

カスタマーサポートセンター【新設】

お客様相談室(お問い合わせ総合窓口)
FREE 0120-219-038 【新設】

通販センター(個人顧客受注窓口)
FREE 0120-200-181

開設のねらい: 顧客満足度向上のために

1. お客様の声を一元的に収集し、製品・サービスの向上へ。

ニュートリーはこれまで、東京(病院・施設等の法人顧客お問い合わせ窓口)及び名古屋(個人顧客受注窓口)の2つの拠点でカスタマーサポート業務を行ってきました。今後は、医療機関・介護施設の専門家、居宅サービス事業者、在宅介護家族等、様々なお客様の声を一元的に収集できるよう、直接お客様のご意見・ご要望を伺う「お客様相談室」を新設の上、問い合わせ先の総合拠点となる「カスタマーサポートセンター」を始動します。

医療・介護現場の在宅シフトが進み、栄養療法食品の利用者が医療機関だけでなく、一般の介護家族も対象となることが予想されます。お客様の声の一元化により、製品・サービスの問題点を顕在化させ、分析の上で製品・パッケージ・広告等を改善し、更なるサービスの向上に努めます。

2. お客様の利便性向上のため、誰でも、どこでも無料通話に。

医療機関・介護施設・一般家庭の方々など、誰でもどこでも全国無料通話が可能なフリーアクセスに変更します(法人顧客を対象に、受付窓口、電話番号、営業時間が一部変更になります)。個人顧客については24時間受付可能なECサイト(<http://www.nutri-shop.jp>)の利用拡大が進む背景を受け、ECサイトの更なるユーザービリティの向上にも努めます。

□社名・所在地 ニュートリー株式会社 〒510-0013 三重県四日市市富士町1-122
□代表取締役社長 川口 晋
□設立 昭和38年2月
□資本金 21千5百万円
□売上高 2,709,606千円(2017年3月期) ※決算期変更の為、6ヵ月変則決算
□事業内容 栄養療法食品並びに嚥下障害対応食品等の開発、製造及び販売
□取材のお申し込み・お問い合わせ
ニュートリー株式会社 広報・横山 電話:03-3206-0109 携帯:090-2450-7346
東京支店/〒104-0033 東京都中央区新川2-1-5 THE WALL 4階