

## ニュースリリース

2014年11月吉日

各位

トールエクスプレスジャパン株式会社

### お客様との関係性強化と顧客満足度向上を実現する「重要顧客専用サービス」(VIP サービス)

トールエクスプレスジャパン株式会社(代表取締役最高経営責任者: ニール・ポーリントン、本社: 大阪府大阪市淀川区 以下トールエクスプレスジャパン)は、一定基準以上のお取引実績のお客様を対象にVIP専用回線を設け、専任の担当者が一括してお客様からのお問い合わせを受け付ける「重要顧客専用サービス」(以下、VIP サービス)の提供を開始しましたことをお知らせ致します。このVIPサービスは、これまでにない新しい顧客サービスの形であり、お客様の立場に立ったホスピタリティの高いサービスを提供するものです。

#### ■VIPサービスの概要

トールエクスプレスジャパンでは、関西カスタマーセンター(大阪府大阪市淀川区)および九州第二カスタマーセンター(熊本県上益城郡益城町)内に、重要顧客専用カスタマーセンターを設立致しました。VIP専用回線をご用意し、全国5ヶ所のカスタマーセンターや各事業所に対し、VIPサービスのお客様からのお問い合わせについて最優先で対応する体制を整えています。

お問い合わせに最優先で対応するだけでなく、事故や災害情報などはお客様からのお問い合わせが入る前に対応し、速やかにご連絡いたします。また、VIPサービスのお客様に対しては専任担当者が一括して窓口となりますので、お客様との緊密なコミュニケーションを通して関係性を強化し、お客様に満足いただける総合的なサービスを提供いたします。

VIPサービスはオーストラリアのトールエクスプレスでも実績があり、お客様にご好評をいただいた結果、顧客満足度の向上を実現することができました。日本国内ではこのようなサービスを提供している物流企業は稀ですが、オーストラリアでの導入実績を経て、このたび日本国内での導入となりました。VIPサービスは今月より本格的に稼働し、今後一層のサービスレベルの向上と規模の拡大をめざします。

#### ■本リリースに関するお問い合わせ先

トールエクスプレスジャパン株式会社 事業戦略部 江幡(えばた)

TEL: 03-3588-6731 / FAX: 03-3588-6737

以上