

News Release

お客様のご要望から土曜日のお客様受付を開始 お問い合わせがしやすくなりました

お問い合わせ受付拡充で、顧客満足の改善を目指します

女性の悩みや理想に合った「適正下着®」を展開する株式会社 HEAVEN Japan（所在地：河内長野市）はこれまで、平日のみの営業となっていたお問い合わせ窓口の営業日を拡充し、2020年2月1日より土曜日の営業を開始することになりました。

独自の無料の返品交換サービス「フィッティングサービス」だけでなく、購入前の適正下着®に関する相談も受け付けます。

土曜日対応も通常通り、適正下着®の商品知識とフィッティングの経験を積んだ専門スタッフが行うので安心してご利用いただけます。



■アンケートで見たお客様のライフスタイルの変化

無料返品交換が一度で済む「フィッティングサービス」と、専門スタッフの返品交換時のカウンセリングは HEAVEN Japan のお客様満足度の高いサービスでしたが、顧客である女性のライフスタイルの変化にともない不便を感じる声が寄せられるようになりました。

2019年4月に行った顧客満足度アンケートでは「土日や夜間の電話相談ができないなど不便」という回答が不満点のワースト項目にあげられました。

さらに2019年11月に行ったフィッティングサービス利用者対象のアンケートでも

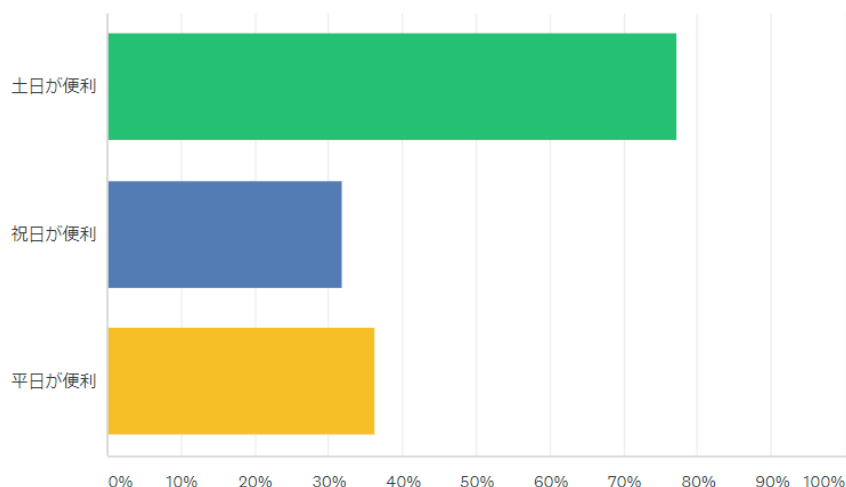
平日が便利：36%に対し、土日が便利：77% との結果になり、土日対応を望む声の多さが顕著だということがわかりました。

＜このリリースに関するお問い合わせ＞

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井（うめい）、三輪（みわ）

TEL：0721-56-0071 FAX：0721-74-5577 E-mail：support@ilove-heaven.com

お問い合わせしやすい日はありますか？（複数選択可）



フィッティングサービスご利用者様へのアンケート

具体的には

「平日、朝早くから夜遅くまで働いているので、電話対応してもらえる時間帯に電話をかけることができないのが不便。」

「仕事があり昼休みにしか電話ができないが、中々繋がらない。折り返してもらっても昼休みが終わってしまうと電話が取れない。」

「平日は仕事でなかなか電話をかけることが出来ないので、せめて土曜の午前中だけでも電話相談に対応していただくとありがたい。」

という意見がみられ、忙しい現代女性の現状が垣間見えました。

近年、女性の働き方も変化し 20 代後半から 40 代前半までの層で大きく就業率が上昇。

厚労省の平成 29 年労働白書でも女性の労働参加が進み、共働き世帯も増加したため、女性の労働時間の増加が顕著になっています。平日のみの営業では現代女性のニーズに合っていないことがわかります。

■お問い合わせ営業日拡充の背景

HEAVEN Japan ではお問い合わせ件数の増加に伴い、これまでも対応スタッフの増員、研修に力を入れてまいりました。

また、従来の電話・メールの窓口だけでなく 2019 年からはチャットと LINE での窓口をオープン。

実際、問い合わせ件数は増加し、2019 年 12 月は 2018 年同月の 1.3 倍の対応件数となりました。

このように、ご利用しやすいお問い合わせ手段の提供に努めてまいりました。

適正下着®の相談ではお客様一人ひとりにあったアドバイスを行うカウンセリングの側面があります。

特に体型の悩みや体型変化に対するアドバイスはパーソナルな部分に触れるため、ゆっくり相談できる環境の提供が望まれていました。

今まで相談を躊躇されていたお客様が気軽に問い合わせができることで、顧客満足度の向上に繋がればと考えています。

＜このリリースに関するお問い合わせ＞

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井（うめい）、三輪（みわ）

TEL：0721-56-0071 FAX：0721-74-5577 E-mail：support@ilove-heaven.com

■サービス概要

【お客様対応窓口営業日時】 月曜日～土曜日 10:00～17:00

【お問い合わせ窓口】

土曜日営業は電話とメールの受付となります。

電話：050-3201-4955

メール：cs@heavenjapan.co.jp

※メールは24時間受け付けておりますが、営業時間外にいただいたお問い合わせは翌営業日の確認・返信となります。

■下着から始める、キレイの情報コンテンツを発信中！

整える身体～トトカラ～ <http://totokara.net/>

■試着体感サロン心齋橋

所在地：大阪府中央区南船場3-4-22 東道ビル10F

営業時間：(平日)11:00～19:00、(土日祝)10:30～18:30

不定休

■試着体感サロン青山

所在地：東京都港区北青山2丁目12-33 デュエット厚治ビル3F

営業時間：(平日)11:00～19:00、(土日祝)10:30～18:30

不定休

-35,000人を笑顔に導いた信頼のフィッティング&カウンセリングサービス-
お電話やサロンで拡大中！

■HEAVEN Japan 会社概要

株式会社 HEAVEN Japan

〒586-0001 大阪府河内長野市木戸一丁目6番40号

TEL: 0721-56-0071 FAX: 0721-74-5577

E-mail: support@ilove-heaven.com

企業ホームページ: <http://ilove-heaven.com/>

オンラインショップページ: <https://www.wakinikucatcher.jp/>



<このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、三輪(みわ)

TEL: 0721-56-0071 FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com