

# CREDO

SUNTORY MIND  
for Customer Service

Consumer Relations Division

私たちのクレド  
これはお客様、仲間、  
そして自分への約束です

サントリーコミュニケーションズ株式会社  
お客様リレーション本部

私たちは、お客様に、一緒に働く仲間たちに、  
そして自分自身に約束したいことがあります。

その約束が「クレド」です。

そしてこれは、サントリーのお客様対応を担う者として、  
いかに行動すべきかという指針です。

私たち一人ひとりが自分の行動を見つめ、  
さらに一歩前に進みたいときに、  
この「クレド」を読み返します。

～ GRAND CREDO ～

- No.1 私たちは、お客様の「安心」を育むものは「信頼」であり、  
お客様とサントリーの「信頼を築く」のは  
自分たちであることを忘れません。
- No.2 お客様のお役に立ちたいという心を常にもちながら  
誠心誠意、お応えします。
- No.3 そして、「サントリーファンづくりの最前線」に立っていることを  
胸に刻み、お問い合わせいただいた方に、いままで以上に  
サントリーを好きになってもらえるように心がけます。

## お客様への約束

No.4

私たちは、  
ひとつひとつのお問い合わせが  
お客様にとっては「初めて」であり、  
「かけがえのない出会い」と受けとめ、  
丁寧に誠実に向き合います。

No.5

私たちは、  
お問い合わせくださったことに感謝し、  
ご指摘をいただいた時でも、  
感謝の心を忘れません。

No.6

私たちは、  
一人一人のお客様の声に、素直に真摯に  
耳を傾け、共感に努めます。  
そして、お客様の心と向き合い、  
お客様が真に望まれていることに応えます。

No.7

私たちは、  
お客様がお問い合わせ頂いた理由や状況を  
想像し、常にお客様の立場に立って、  
お応えします。

No.8

私たちは、  
お客様の心を動かすのは、誠意ある  
おもてなしの心であることを忘れません。

No.9

私たちは、  
明るく温かい心を忘れずに、声に笑顔を  
のせてお客様と対話します。

## 一緒に働く仲間への約束

No.10

私たちは、  
一緒に働く仲間を信頼し、互いに尊重しあいます。  
そして、チームでの対応が必要な時には、みんなで  
連携しながら、心をひとつに最高のバトンタッチを  
していきます。

No.11

私たちは、  
仲間がいつもベストな状態で、最上のお客様  
対応が出来るようにサポートします。

No.12

私たちは、  
一緒に働く仲間とのダイレクト(face to face)  
コミュニケーションを大切にします。

No.13

私たちは、  
一緒に働く仲間に笑顔で接することを忘れません。  
良いところを褒めあい、高めあいながら、共に  
向上していきます。

## 自分への約束

No.14

私たちは、  
「サントリーグループ」の代表として、  
プロとしての誇りを持ち、自ら考え、お客様に  
とってベストな対応を目指します。

No.15

私たちは、  
お客様から学び、成長し続けます。  
そのために世の中の変化にあわせて、果敢に  
変化し、進化することに挑戦します。

No.16

私たちは、  
お客様からいただいたひとつひとつの  
声を大切に扱い、貴重な財産として、社内へ  
確実につなぎます。

No.17

私たちは、  
お客様に喜びを与えられるように、  
美味しい食事や飲み物を楽しみ、楽しい会話の  
ある生活を心がけ、自分自身の心身の健康も  
大切にします。