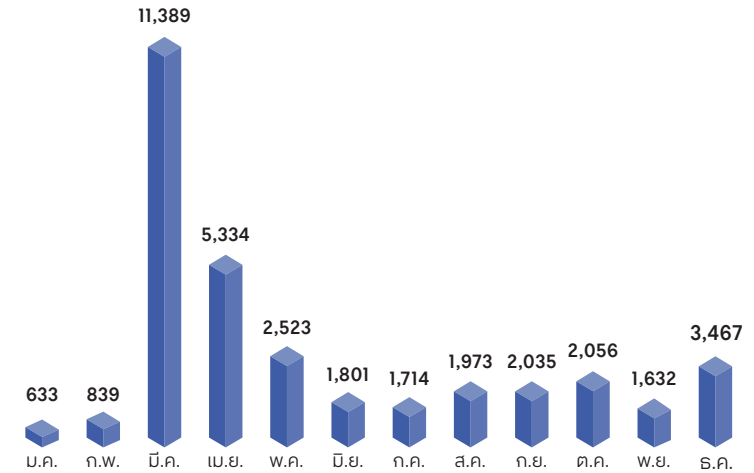


การพัฒนาช่องทางการมีส่วนร่วมของลูกค้า

การพัฒนาช่องทางการมีส่วนร่วมของลูกค้ามีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการแสดงความคิดเห็น โดยมีการประยุกต์แพลตฟอร์ม Omnichannel เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้พบกรณีการมีส่วนร่วมของลูกค้ามากที่สุดในเดือนมีนาคม เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการส่งสินค้าซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในประเทศไทย ทั้งนี้ จำนวนข้อร้องเรียนได้ลดลงในเดือนถัดไปเนื่องจากการปรับปรุงการบริการของบริษัทฯ โดยมีแนวทางในการตอบรับข้อร้องเรียนที่ประกอบด้วย การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่มีความเหมาะสมที่สุดในการจัดการกับปัญหา การฝึกอบรมพนักงาน และการวิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ



การมีส่วนร่วมของลูกค้าในปี 2563



ประเภทการมีส่วนร่วมของลูกค้าในปี 2563

