

2025年4月9日

2025年春 ハパックロイド お客様満足度調査（CES）へのご協力をお願い

平素より弊社のサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

弊社ハパックロイドはお客様にとって「品質でナンバーワン」になれるよう、お客様の声に積極的に耳を傾けることを大切にし、全社一丸となって常にサービスの改善に取り組んでおります。

その一環として、年に2回「お客様満足度調査（Customer Experience Survey : CES）」を実施し、お客様の率直なご意見をお伺いしております。

この度、2025年1回目のCESを以下の期間で実施いたしますので、ご案内申し上げます。

■ 実施期間

2025年4月9日（水）～ 2025年4月30日（水）

■ アンケート概要

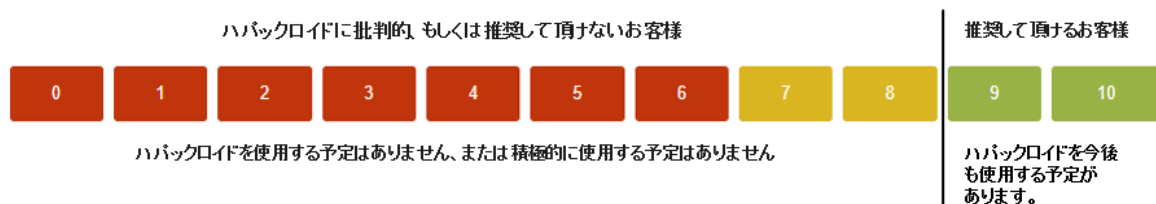
- ・ご回答方法：オンラインフォーム（Eメールにてご案内）
- ・所要時間：約5分
- ・対応言語：日本語を含む複数言語

■ アンケートの目的と評価基準について

弊社ハパックロイドは、お客様の声をもとにサービスの向上を図り、より良い顧客体験を提供できるよう努めております。そのため、本アンケートでは「NPS（Net Promoter Score）」という国際的な指標を活用し、お客様の満足度やロイヤルティを測定しております。

NPSでは、「弊社を友人や同僚に薦めたいと思いますか？」という質問に対し、0～10のスコアでご評価いただきます。

ハパック・ロイドをご同僚ないしは、仕事仲間の方々に推薦していただける可能性はどの程度ありますか？



****一般的な評価基準とは異なり、9または10のスコアのみがポジティブな評価（推奨者）****と判断されます。こちらの設問につき、良い評価をいただけましたら弊社としては大変励みになります。

また、自由記述欄では、具体的なご意見やご要望をお伺いしております。

お客様の声をもとに、さらなる品質向上や新しい取り組みを進めてまいりますので、ぜひ率直なご意見をお聞かせください。

■ お客様の声を活かした取り組み

弊社では、お客様からのフィードバックを基に、以下のような取り組みを進めております。

- ・お客様の利便性を高める新しいデジタルツールの導入
- ・カスタマーサービスの対応品質向上に向けた研修・改善活動
- ・業務プロセスの見直しによるサービス品質の向上

弊社ハパックロイドの目標は、お客様の声を起点とした継続的な改善を実現し、「品質でナンバーワン」のサービスを提供することです。ぜひ、貴重なご意見をお寄せください。

■ 参加特典について

今回サーベイへのご回答を完了されたお客様の中でご希望の方全員に、ハパックロイドオリジナルグッズをプレゼントいたします。

- ・ **ハパックロイドサーモステンレスボトル（300ml）**：サーベイを完了いただいた順番が10の倍数（10番目、20番目、30番目…）に該当するお客様が対象となります。
- ・ **ハパックロイドコンテナ型メモパッド** または **ハパックロイドのロゴ入りフリクションボールペン**：上記以外のすべてのご希望者様にプレゼントいたします。

プレゼントのお届けは**5月中旬～下旬**を予定しております。

ご希望の方は、サーベイ完了後、営業担当もしくは[カスタマーサービス](#)へご連絡ください。

CONTAINER
NOTEPAD

You won't lose any quick note
with this container shaped notepad
(with certified paper) on your desk.



■ お問い合わせ

ご不明な点がございましたら、弊社営業担当またはカスタマーサービスまでお気軽にお問い合わせください。

今後ともハパックロイドをご愛顧賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上