

ประกาศบริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)
เรื่อง นโยบายการบริหารประสบการณ์ลูกค้าและการบริการที่เป็นเลิศ

Customer Experience & Service Excellence Policy

บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มุ่งมั่นนำเสนอสินค้าและบริการของบริษัท ที่คำนึงถึงคุณภาพและประโยชน์สูงสุดเพื่อสร้างความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า โดยยึดมั่นในการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ จริงใจ เป็นมืออาชีพ ด้วยความรับผิดชอบ ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมทั้งเน้นสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า และรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อเข้าใจความต้องการที่แท้จริง และให้พัฒนาสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการในการใช้ชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน และการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า คือ หัวใจสำคัญของการสร้างธุรกิจที่ยั่งยืน บริษัทกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า ดังนี้

1. บริษัทให้ความสำคัญต่อประสบการณ์หรือความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อหน้าสาขา Index Living Mall ในทุกปฏิสัมพันธ์และทุกจุดสัมผัสระหว่าง Index Living Mall กับลูกค้า ตั้งแต่บรรยากาศของร้าน การให้บริการของพนักงาน ความหลากหลายและมีคุณภาพของสินค้าเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน รวมถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับบ้านและที่อยู่อาศัยอย่างครบครัน การจัดส่งและติดตั้งสินค้าให้กับลูกค้าที่บ้าน การให้บริการหลังการขาย ตลอดจนการควบคุมและดูแลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
2. มีการจัดอบรมให้พนักงานทุกส่วนงานที่หน้าสาขา เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เสริมสร้างความทักษะในการขาย และการบริการที่เป็นเลิศ
3. พัฒนาคิดค้นสินค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้สินค้าที่หลากหลาย มีคุณภาพและมาตรฐานและตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ยังมีสินค้าหลากหลายประเภทเพื่อรองรับลูกค้าหลายกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน
4. มุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานและกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในระดับสากล และตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงออกแบบ สร้างสรรค์ และพัฒนาสินค้าอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพมาตรฐาน และความปลอดภัยของสินค้าของบริษัท
5. มีนโยบายการรับประกันความพึงพอใจและคุณภาพสินค้าหลังการขาย ตามมาตรฐานการรับประกันคุณภาพสินค้า (Limited Warranty) ซึ่งครอบคลุมถึงวัสดุและข้อบกพร่องที่เกิดจากการผลิตสินค้า ภายใต้เงื่อนไขการรับประกันที่ระบุในใบรับประกันนี้
6. กำหนดแผนกลยุทธ์และแผนการตลาดด้านบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้ารายใหม่ ตลอดจนสร้างแบรนด์ ให้ลูกค้าเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้าและบริการที่เป็นธรรมชาติ โดยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และไม่บิดเบือน ข้อมูลหรือโฆษณาเกินจริง เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ
7. การบริหารคลังสินค้ามีการควบคุมคุณภาพอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่กระบวนการรับและจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงจนถึงการเบิกจ่ายสินค้าอย่างถูกต้องและแม่นยำ
8. กระบวนการจัดส่งสินค้า เรามุ่งเน้นการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ไม่เสียหาย ตรงเวลา โดยทีมช่างที่ผ่านกระบวนการฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ โดยได้นำระบบบริหารจัดการการขนส่ง Transportation Management System (TMS) มาใช้ในการวางแผนการเดินทาง และจัดบริหารจัดการรถได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลาที่นัดหมายที่ลูกค้าสามารถเลือกได้ตั้งแต่ตอนซื้อสินค้า รวมถึงระบบจะการนำทางไปยังบ้านลูกค้า

อย่างถูกต้อง และยังสามารถตรวจสอบตำแหน่งของรถจัดส่งได้ตลอดเวลา เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าจะถูกส่งถึงมือลูกค้าอย่างปลอดภัยและตรงเวลา มากไปกว่านั้น เรายังเป็นองค์กรที่รักโลก ลดการใช้เอกสารต่างๆ เช่นการลงชื่อรับสินค้า Proof of Delivery ผ่าน Tablet รวมทั้งมีการให้ ลูกค้าทำการประเมินความพึงพอใจภายหลังการจัดส่ง เพื่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

9. มีหน่วยงานที่ดูแลการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าพร้อมเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งข้อคิดเห็น การเสนอแนะให้ปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า และการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและการบริการของบริษัท ผ่านช่องทางกรรับฟังความคิดเห็นและการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทที่หลากหลาย รวมทั้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
10. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า Voice of customer ซึ่งเป็นเสียงจริงของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที และได้นำข้อคิดเห็นของลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา สร้างสรรค์ประสบการณ์ และปรับปรุงทั้งสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง
11. กำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และมีกระบวนการในการดูแลและรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลของลูกค้า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) และจะไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าวไปใช้ทางที่มีขอบ

บริษัทฯ มุ่งมั่นอย่างจริงจังเพื่อพัฒนา พร้อมดำเนินการสร้างความพึงพอใจด้านบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้ง ชีววัด ตรวจสอบ ควบคุม และวัดผลได้

Our Commitment to contribute the Great Services and Customer Experience

1. กำหนดการเป้าหมายและตัวชี้วัดสำหรับความพึงพอใจจากลูกค้าจากสินค้าและบริการของบริษัท โดยนำระบบมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าทันทีหลังการใช้บริการทั้งจากช่องทางขายที่ร้าน Index Living Mall หรือการขายผ่านออนไลน์ รวมถึงการบริการจัดส่งและติดตั้งสินค้า เพื่อวัดคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Score)
2. เพื่อควบคุมคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ร้าน Index Living Mall อย่างมีมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา บริษัทกำหนดให้มีการตรวจสอบมาตรฐานการบริการ การให้บริการ และการปฏิบัติตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ โดยผู้ตรวจสอบภายนอก อาทิ Mystery Shopper เป็นต้น
3. กำหนดและวัดผลผลการให้บริการ (Service Level Agreement) ในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า (Customer Service) รวมถึงการบริการหลังการขาย (After Sales Service) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

- ช่องทางการติดต่อ

Customer Contact Center: 1379

Line: @indexlivingmall

customerservice_online@indexlivingmall.com

สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2898-6420-5

Whistleblowing: <https://investor.indexlivingmall.com/th/cg/whistleblowing-channel>

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2566



(กฤษชนก ปัทมสัจจาสนธิ)

กรรมการผู้จัดการ