ท่ามกลางภาวะการแข่งขันของสังคมธุรกิจในปัจจุบันที่ดำเนินไปอย่างเข้มข้นในทุกขณะ สิ่งหนึ่งที่สำคัญและถือเป็นหัวใจหลักที่จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จทางธุรกิจนั่นคือ การให้ความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ จากกลุ่มลูกค้า รวมไปถึงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและองค์กร ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในจุดนี้ จึงได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีชื่อว่า **"ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์"** ขึ้น เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะช่วยประสานและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า เพื่อให้บริษัทสามารถรับรู้และเรียนรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า ตลอดจนปัญหาของผลิตภัณฑ์และการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด

Under continued strong competition in business environment, a key to success in business is to take every single feedback seriously from customers, and to build good relationship between customers and organizations. I.C.C. International Plc., is well aware of this vital basic for years. As a result, Customers Relation Center has been established to serve as a way to coordinate and to develop relationship between the company and customers. This will enable the company to recognize and to understand various customer needs, including any concerns about products and other services to maximize customer satisfaction and to develop products and services to satisfy all customer needs at our best.

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
หัวใจหลักแห่งความสำเร็จ
Customer Relations Center: A Key to Success

ปัจจุบัน "ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์" ของ บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ได้ปรับกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น เน้นการใกล้ชิดลูกค้าให้มากขึ้นแทนการรอคอยความคิดเห็นจากลูกค้าเพียงอย่างเดียว โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ และนำข้อมูลความคิดเห็นที่ได้รับจากลูกค้ามาประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป ตัวอย่างเช่น จากการติดต่อสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าในกลุ่มที่อยู่ในฐานะของพ่อแม่พบว่า สิ่งที่พ่อแม่ส่วนใหญ่ต้องการคือความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยของลูกเป็นสำคัญ ประกอบกับนโยบายของบริษัทฯ ที่ต้องการจะช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ Enfant จึงนำเสนอให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำเส้นใยไผ่ธรรมชาติ 100% มาใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตเสื้อผ้าเด็ก ซึ่งมีคุณสมบัติป้องกันแบคทีเรียได้ดี ทำให้ไม่มีกลิ่นอับ ให้สัมผัสที่เบาสบาย ระบายอากาศได้ดีในเวลาอากาศร้อน แห้งเร็วหลังการซัก เป็นต้น

บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่าความคิดเห็นของลูกค้าทุกคนคือสิ่งมีค่ายิ่งสำหรับเราเสมอ ลูกค้าทุกท่านสามารถสื่อสารถึงเราได้ตลอดเวลาโดยผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โทร. 0-2294-4999 หรือแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนลงในใบรับข้อร้องเรียน ซึ่งสามารถรับได้จากเคาน์เตอร์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ทั่วประเทศ ส่งทางไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ หรืออีเมลมาที่ services@icc.co.th

เพราะความคิดเห็นของลูกค้า คือ สิ่งมีค่ายิ่งสำหรับเราเสมอ

Presently, "Customer Relations Center" of I.C.C. International Plc. improves strategic plans to accommodate customers more efficiently. The focus is on customer-oriented services instead of passive services in taking customers' comments. Telephone interview is conducted for customer survey on products and services. Customer feedback will be collaborated among organizations of the company for a guideline in the development and innovation to accommodate customer needs. Take the telephone interview with customers categorized in parent group as an example. Most parent concern is on safety and healthy of their kids. Taking into account the company policy on environment care, Enfant products initiated the environmentally friendly innovation on production of children's wear from pure natural bamboo fibers, which well create bacteria-free environment that leaves no more nasty odors problem with comfortable soft feeling, good airflow on a warm day, and quick dry.

I.C.C. International Plc. always values every single customer feedback. Please communicate with our 24-hour Customer Relations Center line at 0-2294-4999, or fill in the feedback form available at our sales counters nationwide and mail to us at our expense or email us at services@icc.co.th.

Because customer feedback is always our value.