



# お客様相談室便り

## 2017年2月号

### V-NET活用で情報共有

お客様相談室フリーコールで「何度も点検時期の要望を伝えているのに反映されていない」という苦情を受付けました。

担当者レベルでお客様の要望をお聞きし、その場で「わかりました」と返答していたにも関わらず、その**情報が共有されていなかった**ことが苦情につながりました。

今後、このようなことを二度と起こさないために、担当者が受けた情報(苦情・クレーム・要望など)についても、V-NETの「お客様の声」へ入力を徹底してください。



### ～徹底事項～

#### 【所属は】

V-NET【お客様の声】入力の徹底。  
(情報共有するシステムとして  
日々の活動に活かしていく)  
※内容によっては、対応入力から  
『要注意案件入力』を実施すること。  
(平成26年12月25日配信(HS)事務連絡-第5号参照。)

#### 【担当者は】

- ①点検の案内前に「社内情報」や「お客様の声」を確認する。
- ②訪問前には、前回訪問担当者に「問題点がなかったか」等確認する。

#### 【地区本部は】

管轄地区の「お客様の声」などで【要注意案件入力】が必要な場合、入力について指示を行い、月末・月初の対応を徹底する。

お客様  
相談室より



フリーコール受付時、過去のV-NETの「お客様の声」情報を元に受け答えをしています。  
履歴がある場合とない場合はその時の対応に誤差が生じてしまします。入力徹底をお願いします。