

お客様相談室便り

2011年9月号

2011年9月6日 お客様相談室発行 ホームページ <http://intra01/customer/index.html>

「お客様ノート」V-NET入力をお願いします！

お客様からいただいた入電等は、「お客様ノート」を使って内容の記録と管理を行うようにしています。

お約束した内容を「お客様ノート」に記録し、対応結果の進捗を管理することで、対応漏れなどによるクレームを防ぐことができます。また、顧客訪問の前に「お客様ノート」の情報をあらかじめ確認しておくことで、同様のクレームを出さない取り組みにもつなげることができます。

また、お客様のご意見を「お客様ノート」に記録し、見過ごすことなく確実に対応していくことで、顧客満足度を上げ、サニックスの信用・信頼を高めることもできます。

このように活用するためにも、「お客様ノート」のV-NET入力を即時もれなく行うことは大切です。対応が終わったらそのつど入力を行い、タイムラグが発生しないよう努めていきましょう。

「お客様の声」V-NET入力をしていただくことで、このような対応ができます。

事例 ①

昨日の18:30頃、営業所に電話して、クーリング・オフしましたが、ちゃんと受け付けられていますか？
(申し出翌日、営業所の公休日にFD入電)

「お客様の声」入力結果(抜粋) ↓

受付者 99999 ○○ ○○ 担当者 88888 ○○ ○○
日時 0908XX ○曜日 時刻 1830 経路 03 所属直通電話
<受付内容>
対応 00 対応 有
お金の都合がつかないからクーリング・オフしますと契約者から電話が入りました。

事務職退社後の入電のためクーリング・オフ受付簿は未提出でしたが、「お客様の声」入力結果によりクーリング・オフ受付済であることが確認できました。
お客様へは受付済みであることをお伝えし、ご安心いただきました。

事例 ②

担当の方から折り返しご連絡いただけることになっていましたが、まだ電話がありません。どうなっていますか？(FD入電の2日後に再入電)

「お客様の声」対応結果(抜粋) ↓

対応日 11008XX ○曜日 時刻 1000 相手 99 その他
対応者 77777 ○○ ○○
<対応内容>
対応 03 継続対応
折り返し連絡したが電話番号が使われておらず、連絡がつかない為再入電待ち。明日まで入電なければ明後日自宅に訪問します。

お待たせしていることをお詫びした上で、上記状況をお客様へご説明差し上げたところクレームにはならず、逆にお客様からお詫びの言葉をいただきました。

PIO-NET件数を削減しましょう！

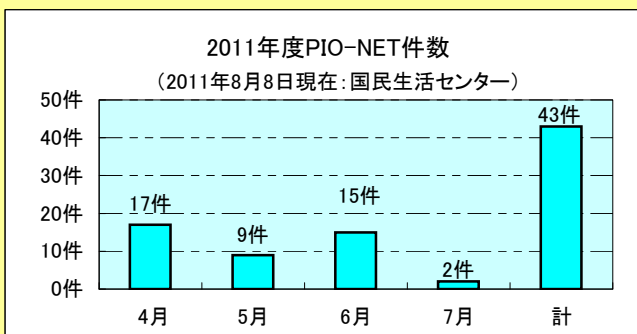
昨年度のPIO-NET件数のうち最も多い相談内容は、クーリング・オフに関してでした。最近の行政の動向は、クーリング・オフを苦情として捉え、クーリング・オフ件数が多いこと自体を問題視する傾向がうかがえます。

「お客様ノート」の情報を活用したお客様対応を行い、クレーム防止と顧客満足度アップに努めることは、結果的にクーリング・オフになる勧誘を減らすことにつながり、PIO-NET件数削減にも有効な取り組みであるといえます。

PIO-NET件数は企業の格付けの指標にもなっており、件数が多い企業は一流企業ではないという見方をされます。

今年度は限りなくゼロをめざして削減に努めましょう！

限りなく
ゼロ！！



※2010年度件数は239件でした

相談室の小窓より

相談室のつぶやきのコーナー。

上村 珠生
(かみむら たまき)です。
昨年9月から勤務しています。
特技は韓国語で、
読む書く話す、
どれも出来ます。
何かあったら聞いてください。

