



お客様相談室便り

2023年8月号

相談室ポータルの活用

① 対応入力の徹底

(参照:イントラ>お客様相談室のページ>対応入力について
<https://snavi.sanix.jp/intranet/customer/index.html>)



昨日電話をもらうことになっていたのに連絡がなかったぞ！！

対応内容: 18:00に固定、携帯共に電話するも出られず。

昨日、お電話を差し上げたようですがお出にならなかったと記録があります。行き違い申し訳ございません。



◇ 対応したことを入力まで行っていただければお伝えすることができます。

② 社内情報の更新について(携帯番号の登録)



固定電話は外したから携帯番号を言いますね。

携帯番号でご登録がございました。▲▼様ですね。
最終点検ですので更新を検討していただくことになります。



- ◇ お客様情報をより早く把握できれば、そのお客様により適切なご案内をすることができます。
- ◇ お客様が固定電話を外されても携帯電話へ連絡することができます。

③ 訪問予定の入力について



今日点検に来てもらうことになっていましたが何時でしたか??

訪問予定: 3B ■口支店 ●●

正確な時間はわかりかねますが、本日の午後1時～1時半に●●
という者が伺う予定になっております。



◇ 予定が決まったり変わったりしたら入力していただいたらお客様へお伝えすることができます。

全員で協力してお客様満足度向上を目指しましょう。