

# お客様相談室便り 平成21年5月号

## クレームトラブルゼロを目指して！

~全てのお客様から「来年もまた来て欲しい」と言って頂ける為に~

私達はどんな活動を行っていけば良いのでしょうか？  
日々の地道な活動がお客様との強いパイプを作ります。

お客様との  
クレーム・トラブルゼロ運動  
(お客様満足度向上期間)  
平成21年4月1日～6月30日

### 一、誠意ある対応を

- ・お申し出には、素直に耳を傾ける。
- ・オーバー・アミーな表現は絶対にしない。

### 二、お客様の都合を最優先に

- ・約束、ルールは必ず守る。
- ・クレーム対応は最優先に行う。

### 三、専門家として高品質の仕事を

- ・お客様の満足を考へ、最良の選択をする。
- ・高い専門知識・技術で、期待に応える。

すべてのお客様から、「来年もまた来てほしい」と言いつただける仕事に徹しよう。



## HS部門：2種類のチラシ手渡し徹底！



何かありましたら  
いつでもご連絡下さい！

SANIX

チラシ手渡し

調査を受けて頂いたお客様へ  
ご契約を頂いたお客様へ

チラシを見て、今まで言いづらかった、ちょっとしたことでも電話していいんだなと安心感を持ちました。

地域の行政窓口に連絡しようかと思いましたが  
チラシを見てこちらに電話しました。

(お客様の声より)



お客様

お客様宅訪問の際に2種類のチラシ手渡しを徹底しています。

【チラシを渡す】=【サンックスとお客様とのパイプ作り】と考えましょう！

気軽に連絡できる窓口をお知らせすることで

消費生活センター問い合わせ件数の減少にも繋がります。



## インターネット お客様相談室のページを活用しよう！

インターネットの中には  
役立つ情報が沢山あります！

「本日の報告」

「お客様満足向上情報」

「FAQのコーナー」 Etc.

### 「お客様満足向上情報」

HS部門対象にメール配信分  
バックナンバーはインターネットに掲載！

### バックナンバー：

お客様からのローン支払い状況のお問合せについて  
お客様から信販会社へのお問合せ先  
予定時間に来ない[約束時間に関する問い合わせ]  
契約行為能力欠如者(認知症等)と契約しないために  
無権代理契約って…なに？

## “お客様からの感謝の声” 『表彰制度』 御存じですか？

図書カード若しくは QUOカード2,000円分進呈！

HS・ES・環境共通

お客様相談室ではお客様からの「感謝の声」表彰制度を設けています。

4月より事案の対象を拡大し

「所属に届いた手紙」も対象になりました。所属で受付た手紙は相談室まで！

お客様相談室で確認 賞罰委員会の審査 表彰、該当者には

図書カード若しくはQUOカード2,000円分が進呈されます！

うれしかったよ  
ありがとう！

