



お客様相談室便り

2016年6月号



V-NET対応結果入力について

お客様からのお問合せに対して、V-NETに対応結果が適切に入力されていると参考になり、とてもスムーズに対応することができます。

点検案内やお客様の対応の際は、社内情報や対応結果を活用してください。そのためにも「お客様の声」の対応結果入力については第三者が見ても判るよう、

5W1H(いつ、どこで、誰が、誰に、【受付内容の】何を、どうした)で

入力してください。よろしくお願いします。

【入力例】

CD2041R	< お客様ノート 所属対応 >	16/05/22
氏 名 ■□ □■		
対応日 160520 金 曜日 時刻 1030	いつ	
対応者 4XXXX ○● ◎●	誰が	
相手 06 主人	誰に	
<受付内容> 【点検依頼・要連絡】点検をお願いします。(担当に申し伝えます。本日中に折り返しご連絡致します)		
<対応内容> 対応 03 対応継続 5/27(金)10:30に点検の約束をしました。		

「●●さんに伝えました。」
「電話をしました。」だけでは不十分です。

終了? 対応継続? この場合の対応結果入力はどうしたら良いの?

☆疑問を感じたらお気軽にお問合せ下さい☆TEL092-436-8852

上記例は、受付内容が単純なため、対応内容も簡単ですが、どのような約束をしたのかがひと目でわかります。

再度、フリーコールにお客様から点検日時のお問合せがあった際は、お客様相談室で回答することができ、お客様をお待たせすることがありません。

