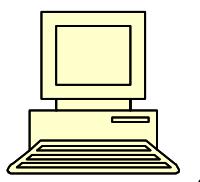


# お客様相談室だより 5月号



白壁最盛期  
城壁最盛期

インターネット「本日の苦情・事故・違反」  
のページに、依頼・再発・羽蟻情報を  
掲載しています。  
営業活動の参考にして下さい



**4月度18件**

ES、環境資源は0件  
ワーストは、HS北部九州地区の5件です。

苦情  
コンプレイン

約束  
13件

修理品  
5件

所属長より各センターへ「当社の取り組み」について報告して頂きました。  
他業者との差別化を形にした今回の報告は、好意的に受けとめられているはずです。  
しかし、センターへの相談件数を気にする以前に、サニックスへ相談して頂けるようなコミュニケーションを図る事が大切です！

消費生活セ  
ンター

**4月度12件**

HS北部九州・中京地区、ES、環境資源は0件  
ワーストは、HS関東地区の4件です。

## クレーム・トラブル研修

クレーム・トラブルの発生原因追求と予防策を考える研修が行なわれました。  
その結果、一つの予防策として  
「インターネットの活用」が挙げされました。  
他の所属で起きたコンプレインや事故等の情報を、  
「我が身の事」としてとらえ、危機感を持って行動しましょう。



毎朝の朝礼で必ず報告し、トラブルを防止して下さい

サニックスは、消費者の家に足を運び、情報を与え、無償のサービスを提供している。そして、社会に有用なものを販売しているから、サポートしている。

訪問販売 = 初対面は誤解されやすい。クレームは色々な要因が集まって起きるもので、卑下する必要はない。それより、クレームに向かう姿勢と、元に戻す方法を考える方が重要である。

(研修の一場面)  
顧問弁護士の講義より



家を全改築したので、他の業者でお世話になります。  
私の個人情報を消去して下さい。

4月号にも掲載していましたが…

## 個人情報保護法

4月にこの法案が施行されてから、このような申し出が増えています。所属にも申し出があると思いますので、右記のポイントをおさえて下さい。

### <POINT>

\* 消去等の申し出があった場合、直ちにお客様相談室へ連絡して下さい。(窓口の統一と、お客様確認の為)

\* 折り返し連絡を入れた後、お客様相談室から送った書類を作成・返送して頂かなければ、情報の消去等はできません。

\* 保証中に消去する場合、保証の完全履行に支障をきたす事がありますので、HS事業本部の指示に従って下さい。



## 手紙・ハガキの取扱いについて再確認!

所属に届いた手紙・ハガキは…

すぐにお客様相談室へFAXし、着信確認をとる。  
原本を月末書類と一緒に送る。

(危機管理対策室の書類と同封しないで下さい。)

\* 特に が徹底されていないので、よろしくお願いします。

## お客様相談室Q&A



Q、「お客様の声」の  
保存期間は何年ですか？

**永年保存**

です。