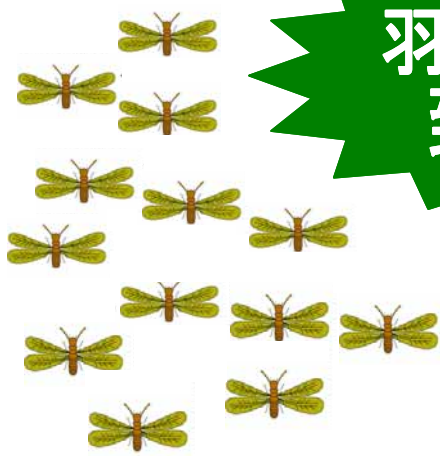


お客様相談室だより 平成19年4月号



**羽蟻の季節
到来！！**



イントラネット「お客様相談室のページ」
といえば・・・

平成19年度4月より、右記4点を
追加・変更しました！！

受理確認通知の発送を導入して5ヶ月経過
＜平成18年11月1日～平成19年3月31日＞
発送件数：982件
アンケート返信率：40%

アンケートでお客様の本音に近づいて
います。
これを基に、強い対策を講じる予定です。

★ ★ ★
**平成18年度
お客様相談室
各種受付状況**
★ ★ ★

**消費生活センター
相談記録**

消費生活セン
ターへ相談し
ている事が発
覚した場合に
使用

報告書

	シーズン初の 羽蟻情報	気温	依頼・再発 ピーク時期	平均気温
平成16年	4月12日	-	5月6日	24.8
平成17年	4月1日	17	4月29日	27.5
平成18年	4月3日	18	5月8日	25.8

今年もイントラネット「お客様相談室のページ」に
依頼・再発・羽蟻情報を毎日掲載します。
ご確認下さい！！

- 1、依頼・再発・羽蟻情報掲載
(「お客様相談室より本日の報告」のページ)
- 2、お客様相談室に関する通達文書(変更)
- 3、個人情報について(追加)
- 4、書類原紙(以下3点変更)

**クーリング・オフ
受付簿**

クーリング・オ
フに至った契
約を全て報告
する

**クーリング・オフ
受付簿
兼 書面受付簿**

所属にクーリ
ング・オフの
書面が届いた
場合に使用

書面受付簿

所属にクーリ
ング・オフ以
外の書面が
届いた場合に
使用

【消費生活センター】

平成18年度4月～2月までのPIO-NE T件数は
656件。
(3月を含めると約720件ぐらいになると予測される)
そのうち、本社へ入電があったのは120件。
行政は全ての相談を企業へ連絡するわけではないのです。

**センターから本社へ入電以外に相談が発覚した場合
(お客様から言われた、センター訪問して分かった等)
必ず報告書を提出して下さい。**

(報告書はイントラネットお客様相談室のページ「書類原紙」)
よって、**所属長の定期訪問は必ず実施して下さい。**

Q、どうして消費生活センターへの相談件数
(PIO-NE T件数)が重要なのか・・・



A、**行政処分の判断基準**になるからです。
特にサニックスは、行政処分を受けた後の
減少状況に注目されています。

今年度もお客様第一に向けて、
コンプライアンス遵守
高齢者には最大限の配慮をする。
お客様が何でも相談できる関係を築く。
消費生活アドバイザーチラシを渡す。

必ず実行しましょう！！

	手紙 ハガキ	フリー ダイヤル	苦情 コンプ レイン	消費生活 センター (FD入電)	PIO-NE T件数 (4月～2月)
北部九州	135	2,717	8	25	161
南九州	17	972	4	1	60
西九州	57	1,121	3	13	26
中国	148	1,919	8	16	85
四国	53	1,184	5	6	44
関西	231	4,256	20	38	161
中京	65	962	6	8	50
関東	21	611	0	9	69
ES	10	1,311	1	4	-
環境	0	80	0	0	-
その他	3	156	0	0	-
合計	740	15,289	55	120	656