

HS事業本部実施「未点検アンケート」 ～心当たりはありませんか?!～ 点検拒否理由(9/20～10/23戻り 374件)

・案内がなかった
・以前、嫌な思いをしたので、受けたくない

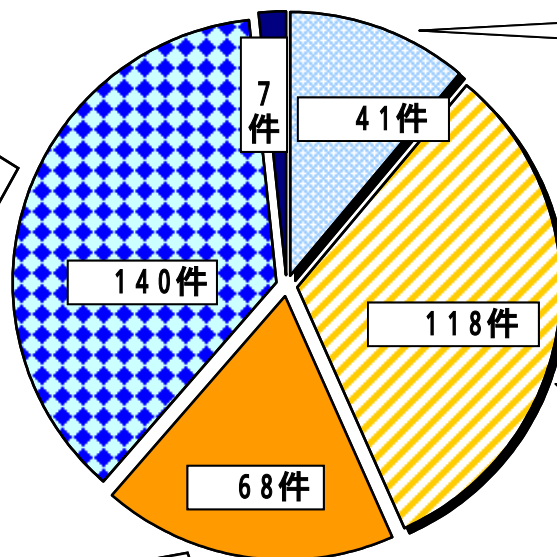
・案内があったが、予定が合わなかった(それ以降、連絡がない)
・その他
・未記入

* ハガキは届きますが、
連絡は一度もない。

きちんとアポイントを取って
約束通り点検にお伺いすれば
未点検は42%減ります!

* 点検の約束日に来られず、
その後連絡がありません。
* 予定が合わず、一度断ったら
その後連絡がありません。

* 新築しました。
* 点検は終わっています。
(点検履歴未入力)
* 引越しました。
* 必要ないと判断しました。
* 他業者に代えました。
* 留守電にメッセージは入って
いましたが、電話番号も名前も
言わなかったで、どこに
連絡すればいいのかわかりません。



* 点検の度に勧誘され、「相談してから」と言っても帰ってもらえず、その場で契約させられた。点検に来られるのが怖い。
点検がアフターサービスでなくセールスの場になっている。
* 3回もサニックスの都合でキャンセルされた。約束の時間を過ぎてのキャンセルも2回。
お詫びの電話があっても、「自分ではない」と言い、仕事の話をする。
* 点検をお願いしたら、しつこく勧められ、断った途端態度が一変。挨拶すらせずに帰っていった。
* 白蟻でお願いしているのに、「地震が来たら壊れる」と年寄りを不安にさせる様な事を言われた。
* 部屋に入りこむなりあぐらをかき、見てやるんだの態度、又押し付けがましく商品をあれこれ勧められる。
* 電話のたびに同じ話をするが、また同じ内容で電話がかかってくる。横の連絡はどうなっているの。
* 体調が悪くて断ると、「寝てもらっても良いですよ。やっていきますから」と言われたが、その言葉は無神経に思えた。



正しいと思った行動も、お客様がどう捉えるかが重要です!
コンプライアンスを徹底し、お客様の立場に立った活動を行ってください。

「クーリング・オフ受付簿」・「書面受付簿」提出の再徹底



「クーリング・オフ受付簿」

クーリング・オフ受付

- ・フリーダイヤル受付
- ・所属受付
- ・書面受付
- ・施工時サニックスから
- ・ローン審査否決 など

「クーリング・オフ
受付簿」FAX
(保存期間:1ヶ月)

お客様
相談室

「契約解除受付確認通知」
ハガキ郵送

アンケート返信

お客様

「受理確認通知」を送付する・しないに係らずクーリング・オフ(解約)を
受付けた時は「クーリング・オフ受付簿」をFAXしてください。

「書面受付」 書面受付 所属受付

「書面受付簿」FAX (保存期間:1ヶ月)
— 書面(ハガキ・手紙)原本のみ月末書類と
ともにお客様相談室へ送付 —

お客様
相談室



「お客様相談室便り」に関するアンケートのご協力
及び貴重なご意見をありがとうございます。
なお、アンケート結果をふまえた上で今回より
2ヶ月に一度の発行とさせていただきます。