

#### 「お客様の声」不平不満（相談室＆所属）

2025年 6

2025/6/30 : 現在

## 「お客様の声」不平不満（相談室＆所属）

2025年 6月

2025/6/30：現在

	合計	1(日)	2(月)	3(火)	4(水)	5(木)	6(金)	7(土)	8(日)	9(月)	10(火)	11(水)	12(木)	13(金)	14(土)	15(日)	16(月)	17(火)	18(水)	19(木)	20(金)	21(土)	22(日)	23(月)	24(火)	25(水)	26(木)	27(金)	28(土)	29(日)	30(月)
<b>合計</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>[E S]</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>																			
福岡事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
佐世保分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長崎分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
北九州事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大分分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広島事業所	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
岡山分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
高松分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
徳島分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
松江分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
北大阪事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
姫路分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
関西事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
川崎事業所	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
さいたま事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
東京事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
仙台分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
名古屋事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
所属不明・全体・本社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

※ HSE部門については、月間合計件数が5件以上は赤色塗り。

2025年 6月

2025/6/30 : 現在

2025年 6月

2025/6/30 : 現在

※ 項目別件数については、発生した所属・地区・事業部に赤色で示されています。

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
1	20250601	70	奈良南営業所	F D	372287	村上浩二	64	奈良県	745775385	【不平不満・点検未実施】今年まだ点検に来てもらっていないが、どうなっていますか。（陳謝した。）【2023年2月、再消毒。前回の点検：2023年12月】（本日と明日、店休のため、火曜日に担当者から連絡差し上げます。）では、携帯電話に連絡ください。		点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年2月)主人に数回telしており、繋がらなかった事をお伝えし、了解頂きました。6/14 10:30～11:00 点検アボ。	2025/6/3
2	20250602	115	岐阜営業所	F D	100163132	内山保典	76	岐阜県	582516286	【岐阜市消費生活センター 058-214-2666】（女性のエザキ様より入電）【契約内容確認】4/30にシロアリ消毒の契約をして5/2にシロアリの薬剤をまかれました。と目の前に相談者が来ています。4/30に突然サンクス社員が来て、調査をして義理の妹に内山さんの携帯から連絡して説明はされたようです。契約時に何日までにクリーニングオフができるとの説明もなく、5/2に消毒をされた。6, 7, 8日と消毒をしたにも関わらずシロアリが出て、7日に担当者が来てどうですかと聞いてきたが、シロアリが出たとしても対応してくれず信用ができない。支払いはしたくないということです。（契約時に本社からご連絡をさせて、クリーニングオフの赤チラシの説明や何か不明点があればお客様相談室に連絡くださいとの説明をしているのですが）そういう説明は受けていないと言っています。（契約書にクリーニングオフの説明を受けたということにチェックは入っていませんか？）入っていますが、これも自分でかわからぬと言われています。チラシもいろいろな書類と一緒にファイルに突っ込まれている状態です。76歳の契約ということで、チラシも目の前に見せて、何日までクリーニングオフができると説明するべきだと思います。どういう風に説明されたんでしょうか？（契約時の状況を担当者より説明させてください。本日定休日のため、6/3に連絡させていただきます。）わかりました。058-214-2666にください。	伊藤 雄貴	消費生活センター	(契約内容確認) 調査日：4/30 岐阜営業所 (営業一般) 伊藤雄貴 売上日：5/2 ヤマト白蟻駆除：273,790円（税込）一般管理費：22,000円（税込） 契約時挨拶：4/30 お客様相談室 本室課長 高齢者確認：内山あけみ様 (別居・義妹：68歳) → (6/24) 本日お約束に時間にお伺いましたが、お会いすることが出来ませんでした。 (在宅はしている様子) 消費生活センター（江崎様）へもその旨ご連絡いたしました。 (今後の対応について地区本部と相談)	継続対応
3	20250602	23	島原営業所	F D	T00112592	匿名女性島原（改善）	-	長崎県		【匿名女性島原】（お孫様？娘様？）あのですね、今日点検に来られました。消毒を勧められていたみたいで、すごい大きな声で「しつたほうがよかですよ！」って。私がちょうど帰つてきて玄関にいましたが大きな声でした。耳が遠いのもあるかもしれないけど。そのあともなかなか帰られませんでした。おじいちゃんも80を越えてて、判断能力はかなり悪いです。だからお願ひですから、こういう時は若い方がいる時に説明したほうがいい。郵便局とか保険の説明もそうしていますよ。今日の感じだと、もうお付き合いやめようかなと嫌な気持ちになりました。（陳謝。ご不安ご不快なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ございません。弊社は親族の方へのご配慮ということで、確認はさせていただいております。このたびのことは配慮に欠けていた面もあり、厳しく指導してまいります。改めてお詫びさせていただきたいので、お客様のお名前を教えていただけませんか？）いえ、そんなお詫びなんていいますから、営業所にちゃんと言っておいてください。※おじいちゃん、と仰っていたので、お孫さんかもしれません。※定時確認しましたが80歳台が複数いらっしゃいましたので確認をお願いします。		契約・商談	お客様の特定をお願いします。 商談時に限らず相手からの印象について再度営業所内で徹底してください。 (お客様相談室：富永) →営業所内で確認しましたが その日お孫さんがいらっしゃった点検がなく不明です。今後は営業所内でそのようなことが無いように共有します。	2025/6/26
4	20250603	114	浜松営業所	所属直通電話	1873381	鈴木康弘	88	静岡県	545641185	【作業事故の修繕の件】（5月24日相談室に洗濯機の件で連絡。）奥様から入電「富士市のスズキといいます。先日来てから連絡がありません。どうなっているんですか？」（その後の連絡をしておらず、大変申し訳ありません。担当が外へ出かけてるので、確認して折り返しをする様にします。）「午前は家にいるけど、午後は医者に行くので、連絡を貰っても。」（お帰りは何時になりますか？）「夕方17時以降なら帰って来てる。」（わかりました、本日午前中に連絡できなければ、夕方に連絡を入れる様にします。）「お願いします。こちらは先日お金も払ったのに。」（確認しています、ありがとうございます。）		対応遅延	修繕業者に連絡をして、工事の許可が下りたことを伝えた。 修繕業者より夕方工事日を連絡することになった。→配線の工事が終わりました。	2025/6/4

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
5	20250603	30	鹿児島支店	Eメール	100091979	森山雄太	39	鹿児島県	8027979470	(2025/6/3, 8:34) お問い合わせ内容 ■ ご連絡先・ご氏名森山雄太・アリガナモリヤマユウタ・法人名・部署名記入無し・役職記入無し・ご住所〒891-7101鹿児島県大島郡徳之島町亀津7525-1・お電話番号08027979470・メールアドレスyuta02m@gmail.com ■ お問い合わせの内容・項目その他（ご家庭向けサービス）・内容件名：点検スケジュールに関するご確認と改善のお願い白アリ駆除の契約をしております森山と申します。点検スケジュールについて改めて確認とご相談をさせてください。数ヶ月前、点検担当者の方からご連絡をいただきましたが、前日という急なご連絡だったため、やむを得ずお断りしました。その際、「次回以降は最低でも1週間前にはご連絡いただきたい」という要望を担当者に明確にお伝えしています。このやりとりは、実は2年連続で同様のことが起きており、極めて遺憾に思っております。当然ながら、1年365日常に在宅しているわけではなく、前日では調整が難しいです。さらに今年の点検については、「6月に入ったらすぐ連絡を差し上げる」と伺っていましたが、本日まで一切ご連絡をおいておりません。このままでは、貴社の対応に対して信頼を持ち続けることが難しくなると感じております。点検という性質上、継続的な信頼関係が不可欠だと理解しておりますが、現状はその信頼を揺るがすものであると言わざるを得ません。つきましては、？今回の点検はいつ実施される予定なのか？今後、同様の事態を防ぐためにどのような改善策を取っていただけるのか上記について、早急にご回答いただきたく存じます。真摯な対応をお願い申し上げます。※川畠副主任へ着信確認済み。	所属内連携・連絡ミス	森副所長からお客様へ連絡し、予定は今月6月にお伺いする旨と今後このようなことがないよう点検案内前に顧客情報の確認をご連絡を差し上げることでご納得いただきました。今回の点検は1週間前に連絡しお伺いすることになります。→日程の件でご連絡し6/18(水)13時半～14時ごろに点検にお伺いすることになりました。→お伺いし改めて謝罪。点検を行いました。	2025/6/18	
6	20250603	1	本社	F D	1019896	堤伸介	69	兵庫県	794854184	【不平不満：対応※奥様より入電】昨日高橋さんと電話をして今日の9時30分に携帯(090-9289-5787)にかけてもらうよう約束をしていましたが連絡がありません。【陳謝。すぐに確認しお電話差し上げます。】※営業所連絡済み。【相談室・津岡より堤様へ架電し改めてお客様相談室の伝達ミスであることをお詫び。】	所属内連携・連絡ミス	(9:42入電) 【お客様相談室伝達ミス：相談室から、お客様と営業所の双方にお詫び。営業所より、お客様に架電し、6月21日9時30分からの点検予定になった。】	2025/6/3	
7	20250603	23	島原営業所	F D	23238	本多弘和	55	長崎県	957823833	【不平不満・点検未実施】(携帯<09071576137>より入電)定期点検はしていますか？(はい)うちは去年も点検してもらっていない。ハガキは来ましたが連絡がありませんでした。(陳謝。本日中に担当者よりご連絡差し上げます。携帯へよろしいでしょうか？)仕事をしているので固定電話の方が確実です。(かしこまりました)よろしくお願ひします。	点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年8月) 6/5(木) PM1時半点検予定になりました。→点検後、現状説明を行ない終了しました。	2025/6/5	
8	20250605	52	京都営業所	F D	1392114	上林 久美子	53	滋賀県	775432138	【担当者を変えてほしい】(6月21日(土)工事予定)(上林久美子様より入電)2025/06/04点検。工事日は6月21日(土)10時半で約束していたけど、もしかしたら6月28日になるかもしれないし、来月になるかもしれない。変更するしないは、はっきり決まっていません。近日中に相談室に連絡します。(かしこまりました。)それと昨日、契約書を書く時に嫌な思いをした。(内容をお聞かせください。)生年月日を書いた瞬間「同じ年ですね」「こっちの出身ですか」「高校生の時は人数が多かったですね」と言われました。女性の年齢にふれることは失礼だし、プライバシーの侵害です。どうかすると高校の名前も聞かれそうな勢いだったので、「個人情報なので」とこちらから話題を止めました。(ご不便な思いをおかけし申し訳ございませんでした。)主人の名前で契約したかった。生年月日を教えてなかった。(契約書の代筆禁止、高齢者確認ルールについてご説明。)分かりました。(個人情報、プライバシーの扱いについて十分注意します。)※今後について近日中に相談室に工事日について連絡します。(工事日の調整は京都営業所で対応させていただきます。正本からお電話差し上げても宜しいでしょうか？)担当者を変えてほしい。(場合によっては、契約書を切りなおす可能性も考えられる。)大丈夫です。(かしこまりました。上林久美子様への連絡は別の者が対応いたします。)【近日中に本社フリーコールに上林久美子様より入電予定。それまでは京都営業所から上林久美子様に連絡しないでください。】	正本 直樹	契約・商談	わかりました。	2025/6/5

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
9	20250609	30	鹿児島支店	F D	1538120	森田明	74	鹿児島県	997851768	【点検希望】今年まだ点検に来てもらっていないません。早めにお願いしたい。（本日店休のため、明日、担当者から連絡差し上げます。）携帯電話に連絡ください。電話に出られない場合は留守電に入れてください。会社名だけでなく、担当者の名前もメッセージに入れて下さい。		点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年4月) 離島で今月中旬から下旬にお伺い予定の為、日程が決まり次第点検案内を差し上げることになりました。→お客様宅を訪問・点検しました。	2025/6/20
10	20250609	25	宗像営業所	F D	T00112694	わたなべ様	-	福岡県	9090327063	【調査お断り】少し前に水漏れの検査ということで百山さんという方が訪問してきました。割と無理やり予約させられたのですがキャンセルします。6/12（木）です。お断りします。うちには幼い子供がいて、今後、営業的な訪問はやめてください。	百山 漢義	勧誘方法	今後の営業訪問お断りです。 住宅地図上のチェック等、周知徹底お願いします。（お客様相談室）→百山指導、地図情報書き込み済み。	2025/6/10
11	20250610	147	川崎営業所	F D	100027835	武田秀夫	82	東京都	337303009	【不平不満・約束時間】今日10時に点検に来てもらうことになっていますがまだ来られません。（予定では10時半）10時半だと私の予定があるので10時にしてもらいました。（陳謝。5/27の入電で10時へ変更していました。できるだけ早く伺うよう担当者へ伝えます）よろしくお願ひします。※所属連絡済み	酒井 拓海	約束時間	(10:13入電) 6/10に酒井さんに早急にお客様宅をお伺いする様連絡しました。時間変更入電時、セールス登録済みだった為、時間変更登録依頼してありましたが、未変更で所属予定表も変更されていなかったので、今後変更依頼があった際は変更の登録したかその日中に確認する事にしました。	2025/6/11
12	20250610	13	岩国営業所	F D	2232128	温品陽子	56	山口県	820722285	【不平不満・作業事故？】（携帯より入電）先月ソーラーで回る床下換気扇を付けてもらいました。その時に梯子を屋根に掛ける時に雨どいに当たったのかヒビが入ったみたいで、今日の雨で雨漏りがしています。（陳謝。確認して本日中に何らかのご連絡差し上げます。携帯へよろしいでしょうか？）はい。よろしくお願ひします。		作業事故	雨漏れしている個所の樋を確認したところ、ヒビのように見えるのは柄が入っている部品だったのでその柄が割れに見えたようです。施工の時に運んだ脚立が樋に当たった時にずれたのではないか、その時にお客様にお詫びする事や異常をもたらしていないかったかなどの確認を怠っていたことなど、後の対応が十分では無かったです。お父様に目視確認していただき、当ててしまつた時の対応が出来ていなかつたことで、原因がそれかどうかはわかりせず、ご迷惑をおかけすることになりました。対応の在り方に再度注意するよう努めます。	2025/6/10

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
13	20250610	147	川崎営業所	F D	1941396	大木久美子	55	神奈川県	467883667	【点検依頼】(大木久美子様より入電) 今年はまだ点検を受けていません。希望は6月26日PMです。(営業所に申し伝えます。担当者よりご連絡差し上げます。) 前回は酒井さんでしたが、担当が誰になるのか分かりますか? 選べますか? (相談室ではどの者が担当するのか分かりかねる。酒井以外の担当をご希望でしょうか? (いえ、確認しただけです。特に何かあった訳ではありません。) かしこまりました。本日、川崎営業所よりお電話差し上げます。【連絡先】0467-88-3667		点検連絡なし・未点検	(点検月: 2025年3月) お客様へ架電。点検のお約束出来ていなかった事お詫び。ご希望の6/26(木) 14時に始良伺わせていただく事を提案。今まで始良さんに点検してもらっていた良かったのでぜひお願いしたいとの事。→6/26に始良さんがお客様宅にお伺いして点検しました。	2025/6/27
14	20250611	108	名古屋支店	Eメール	T00112708	氷室 翼	-	愛知県		【お問い合わせの内容】(2025.6.11 メール受信) 【内容】6/10 17:30位 ナンバーは78-69の軽バンに急に車線変更されて危なった。安全運転しますと書かれていますが、そんなに急いでまで何処に行こうとしているのか?特に雨で視界が悪いのに、そんな危ない運転をして。会社としてきちんと安全講習とからでもない。他の運転している車に迷惑をかけないようにして下さい。よろしくお願ひいたします。【ご連絡先】【ご氏名】氷室 翼【フリガナ】ヒムロツバサ【法人名・部署名】記入無し【役職】記入無し【住所】記入無し【お電話番号】記入無し【メールアドレス】t.himuro0401@gmail.com	酒井 隆浩	車両(運転)	有木支店長に報告、当事者の酒井副主任に確認、当人は記憶にない危ない感じはないとの事です。気づいていない可能性もありますので以後注意します。	2025/6/11
15	20250611	11	徳山営業所	F D	100070231	河本英二	88	山口県	834881429	【不平不満・点検未実施・今年こそ点検受けたい】(奥様より入電) 今回点検案内のハガキが届きました。5年間毎年点検に来てくれるということでしたが、1回もないです。去年1回来られて床下をいたした時間もかけず見られて異常はないけど後で改めて掃除に来ますと言って帰られました。私は必ず掃除に来てよとお願いしたのに来られませんでした。(その社員は名刺は渡していませんか?) それは忘しました。(陳謝。徳山営業所の担当者より本日点検案内のご連絡をさしあげて、伺うようにします。ご連絡は固定電話にさしあげたほうがいいですか?) 固定電話は主人が知らないので私の携帯090-4140-9657にください。どこの番号からかかってきますか(徳山営業所の固定電話をお伝え)わかりました。※携帯番号の登録をお願いします。※2023、2024年の点検履歴なし。		点検連絡なし・未点検	(点検月: 2024年6月) お客様へ電話いたしました。2023年、2024年ともにお客様固定電話へ連絡差し上げた旨をお伝えしたところ、奥様が旦那様に固定電話には出ないように伝えていたので、連絡がつかなかつたことがわかりました。今後の連絡は固定電話ではなく、奥様携帯へ連絡することになりました。今年の点検については、お客様が現在忙しいので、7月以降に改めて連絡いただける事となりました。	継続対応
16	20250611	1	本社	本社代表電話	T00112721	匿名男性車両甘木	-	福岡県		【車両クレーム】(男性より入電) 【ホールディングスの代表電話に入電・経営企画部今井係長受付】朝倉郡の甘木市を走行していたところ、前を走るサニックスの車(ダイハツ福岡58-2セ81-88)が蛇行運転をしており、大変危険だと思いサニックスの電話番号を調べて電話させていただきました。(ご迷惑をおかけした旨のお詫びをし、該当者を見つけ指導する旨お伝え) 折り返しはいらないです。※特に殊更の要求はなく切電となりました。※2025/06/11 14:08 法人営業部 菊地さんに着信確認済。(大我)	大森 史佳	車両(運転)	龍次長より担当に入電内容を伝えました。本人は蛇行運転した記憶はないとのことでしたが、社名を背負った車両を運転しているので、今後一層気を付けて運転するよう指導しました。	2025/6/11
17	20250612	36	堺支店	F D	1416160	棚町敏正	75	大阪府	722454175	【工事時間の確認】(奥様携帯より入電 090-6903-6668) きょう9時半から白蟻の工事ですがまだ来られません。14日(土)の予定だったのをこちらの都合で今日に変更したんです。確認していただけませんか? (かしこまりました。担当者に確認してご連絡いたします。) お願いします。※所属連絡済み		所属内連携・連絡ミス	こちらで変更がかかるっていないことをお詫びし、6/26(木)9:30で訪問すること。	2025/6/12

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
18	20250612	52	京都営業所	F D	897665	迫沼朗子	72	滋賀県	775882429	【不平不満・点検未実施】今年の点検のハガキが届いていません。去年も点検してもらっていないません。（陳謝）連絡はもらっていたと思いますけど何もメッセージを残してもらっていないかったと思います。（陳謝。本日中に担当者よりご連絡差し上げます）よろしくお願ひします。※G I T 阿部係長より、5月に作成して発送業者に渡した発送先データの中に入っているとのこと。		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年7月) 6月20日10時点検。	2025/6/12
19	20250614	9	下関支店	F D	2080927	澤邊則彦	67	山口県	836882850	【不平不満：時間※ご契約者様より入電】今日10時に点検の約束をしていたのにまだ来ない。【陳謝。すぐにお調べ致しますとお伝え】※営業所連絡済み。	二神 誠	約束時間	(10:34入電) お客様へ連絡し陳謝。6／21（土）10時に二神副主任が点検に伺うことをお伝えしました。	2025/6/14
20	20250616	108	名古屋支店	F D	1731225	坪井彰延	65	愛知県	524817407	★再入電★【要確認】（奥様より入電）2025/06/06 換気扇買い替え工事について。ベランダの出入り口に上がり端のような、跨い出するところがあるのですが、その角が削られたような傷がついています。（確認いたします。）私は事前に脚立を運びあげる際は、「傷をつけられたくないから脚立を全部くるっとまいて上げ下ろしてください」と伝えています。なのに、頭の部分に毛布、脚の部分は軍手を慌ててかぶせただけで、全体をくるんでくれなかった。家を難に扱われてとても悲しい気持ちです。（ご不快な思いをお掛け申し訳ございません。）私は自分の家のことで、よく見ているし、すぐに気付きます。工事前はこんな傷はついていませんでした。（本日は定休日。明日、名古屋支店よりお電話差し上げます。）【連絡先】052481-7407【備考】施工日から数日経っていることについて、「暫く見ていなかったけど、今日は明るくて天気が良かったので傷が見えた。工事前はついていた」と仰っていました。【社内メモ】クレーム多・連絡する前に必ずF D履歴確認【再入電14:05／奥様より】言い忘れたことがあります。私は事前に「うちには弁償できるものは何一つないので気を付けてください」と伝えていました。（誰に？）有木さんにも伝えたり、太陽光の取り付け作業をした方全員に言いました。（弁償とは？）「お金で弁償できるものは何もない」「壊れたものはもう元には戻らない」ということです。（その旨申し伝えます。）	有木 裕馬	作業事故	6/17 9:21に連絡。奥様が電話口に出られて、施工当日の状況を説明した上で、本日お伺いして一度傷の箇所を確認させて頂きたい旨伝えたが都合が悪いとの事。19,20日の午前中ならOKとの事で、19日9:30～10:00にお伺いする約束をした。→本日住宅改修立会にて訪問時、傷の補修作業をさせて頂き、奥様の立会の元OKを頂いた。	2025/6/20
21	20250617	119	津営業所	F D	1421457	西容世	75	和歌山県	735211014	【不平不満：点検未実施※ご契約者様より入電】昨年点検に来てもらっていない。今年で保証が終わるんですがどうなっていますか？【陳謝。連絡つき次第お電話差し上げます。】		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年7月) 去年お伺いできていないことを陳謝。6／21土曜日の11時頃お伺いいたします。→点検し、再消毒のご契約をいただきました。	2025/6/21
22	20250618	75	東広島営業所	Eメール	T00112830	中村	-	広島県		【車両クレーム】(2025/6/17, 21:12)お問い合わせ内容■ ご連絡先・ご氏名中村・フリガナカムラ・法人名・部署名記入無し・役職記入無し・ご住所〒739-0321広島県広島市安芸区中野・お電話番号記入無し・メールアドレスjcctx88754@yahoo.co.jp ■ お問い合わせの内容・項目お問い合わせ・内容今日18時頃東広島市を原付で走っていたところ、名古屋113のナンバーに乗った御社の従業員にイエローカットで抜かされて事故りそうになりました道路交通法くらい守るように指導してください。それと近所に御社が設置している看板があり、問い合わせたことがあるがたらい回しにした挙句、最後に出たグループ会社の担当者の対応が悪過ぎた	沖辺 万亀夫	車両（運転）	東広島営業所：沖辺所長（名古屋582め113）ご本人に確認したところ、原付バイクが道路の中央を走行していたため追い抜いたのでおそらくその時の事だろうとのこと。無理な追い越しさは控え、安全運転に努めていただけようお伝えしています。（総務課）お客様相談室より中村様にお詫びのメールを送信した。	2025/6/18

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
23	20250618	26	中津営業所	F D	100012377	宮永修	42	大分県	978535534	【再発・要点検】（ご主人より入電）消毒をして5年経ちます。去年・おととしと点検を受けていませんでした。それで点検の相談をしたい。昨日の夜羽あが窓のところにいました。点検してほしい。（担当者より折り返し連絡差し上げます。折り返しには時間がかかるごとをご了承ください）14時頃ください。		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年10月) 点検を希望しますが、7月に入ってから再度連絡をしていただけのこと。	2025/6/18
24	20250618	118	天草営業所	所属直通電話	T00112842	匿名	-	熊本県	7023353355	今、家の前の道路にお宅の車がとまつてコンプレッサー回してどういうつもり。なんの断りもなく。（申し訳ございません。すぐに連絡してどかすようにいたします）常識がなさすぎんか、すぐどがさんと警察通報するけんな（電話がきれる）		車両（駐車）	技術さんに電話つながらず、所長へ電話をし電話内容を説明。 その後お客様（浜田様 NO100011610）がその方の家に行き事情を説明されたそうです。消毒後、外へ出ると警察のかたもこられてい、車を移動されたそうです。駐車違反になるのか確認しましたが、駐車違反などではなかった。（施工前にお客様に車を止める場所を確認していたところ、電話されてきた方がでてきて「今からなにするの？」と聞いてられたので、今から浜田さん宅を消毒することなど説明。その時は何も言われなかっただし怒っている様子もなかったそうです。しばらくして事務所へクレームの電話をいれてきたようです。）	2025/6/18
25	20250618	1	全体	所属直通電話	127467	伊藤恵美子	77	岡山県	865672866	ご本人様より入電。前回点検時に担当から高齢者確認（単独契約）についての説明がなかった。そういう取り組みがあるのであれば、きちんと説明すべきでなかったのか？高齢者確認ができない客もいるのだから、単独契約になる場合の説明をする為に記入しなければならない書類があるのであればそれを持ち歩いてその書類をみて説明すべきではなかったのか？一般管理費も前まではなかったし、それについても担当から特に説明がなかった。それは会社の利益をそこで増やしてやろうとしていると思われてもおかしくない。わたしは消毒を契約したかったが、説明がなかったから不信感を覚えて前回センター経由で高齢者確認と一般管理費について問い合わせました。		説明不足	(5/19笠岡市消費生活センターより、一般管理費と高齢者確認の内容に関する問い合わせがあり、お客様相談室にて回答済みの案件のお客様)→勝力部長に電話で対応していただき、単独契約となりました。6月21日に開原が契約締結に伺います。(追記)6/19センター マトバ様に勝力部長お電話。今回単独契約をすることになった事と、その経緯についてご説明。伊藤様にどうして単独契約ではなく確認が必要なのかをご説明ましたが、伊藤様より判断力不足を疑うなら医師の診断書をとつくるとまで言われたので、そこまでは申し訳ないので、今回は単独契約でご契約頂くことになりました。	2025/6/18

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
26	20250619	1	本社	F D	1127022	速見浩二	68	大阪府	722336236	【不平不満】(相談室の連絡ミス) (速見浩二様より入電) 2025/06/17に相談室に電話したけど、堺支店から連絡がありません。(対応入力を確認。17時30分にお電話差し上げましたが、お留守だったと伺っております。) 固定電話は変な電話が多いから出ません。私は相談室の男性の方にケータイ電話番号を伝えたり、ケータイにかけるように言いました。(私共相談室の連絡ミスです。大変申し訳ございません。) 新たな点検希望日は【6月23日、24日、25日】です。午後から外出するので、午前中に電話をください。(かしこまりました。その旨申し伝えます。) 【連絡先】090-5097-0745		所属内連携・連絡ミス	【お客様相談室伝達ミス：相談室から、お客様と支店の双方にお詫び。支店より、お客様に架電し、6月23日（月）14時30分からの点検予定になりました。】	2025/6/19
27	20250619	11	徳山営業所	F D	100021751	重永邦正	84	山口県	834625084	【点検希望】(奥様より入電) 今年はまだ点検に来もらっていない。 (陳謝。本日夕方頃、担当者よりご連絡をうけます。)		点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年4月) お客様にご連絡し、6/20(金)13:30お伺い予定です。	2025/6/19
28	20250619	35	高槻営業所	F D	386100	松井寛	66	大阪府	9058931021	【不平不満・点検未実施】(女性の方 <09058931021> より入電) 何回目かの再消毒を一昨年にして契約書には5年間無料点検とありますが、そういうサービスはなくなつたんですか？(陳謝。ございます) 去年も今年も点検に来もらっていない。(陳謝。本日中に担当者よりご連絡をうけます) よろしくお願ひします。		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年8月) 6/24(火) 9:30点検予約済み。	2025/6/19
29	20250620	30	鹿児島支店	F D	986413	牧添講作	73	鹿児島県	9088354521	【不平不満・点検未実施】(牧添講作様より入電) 点検のことですが。6／14の10～11時に点検に行きますと言われていたのですが来ていませんよ。(陳謝。どうしてそのようなことになったのか営業所で確認してご連絡をうけます) そうしてください。※所属連絡済。		約束時間	お客様に謝罪し改めて点検日を6/24（火）10時から10時半ごろで決定しました。6/14の点検予定表リストを確認しましたが、記入なしでお客様に担当が誰だったかお尋ねしましたが不明とのことです。	2025/6/20
30	20250620	24	唐津営業所	F D	104324	金内武久	85	長崎県	955483128	【担当者からの連絡がなかった】(金内武久様より入電) サニックスから契約解除のハガキが届きました。(2025年6月12日に契約された天井裏換気扇が、2025年6月14日に工事に伺った際に設置ができなかつたということで契約解除を受け付けてあります) 私は契約解除とか言ってませんよ。工事に来られた山口さんが設置がでませんので、いつたん帰ります。後ほど担当者よりご連絡をうけます。ということでした。それからずっと待っていたけど電話もなく、突然このようなハガキが届きました。入金の時はしつこいぐらいなのに、設置できないとなつたらこんな対応ですか？長い間サニックスを利用してきましたが、信用を無くしました。(陳謝。担当者より折り返し連絡をうけます。折り返しには時間がかかるところをご承ください) 他に行政とか連絡するところはないんですか？(まずは、営業担当者より説明をうけました) 営業担当者から長く住むのだったら換気扇をつけた方がいいと言われて契約したんです。きちんと今後どうするのか説明してください。※山口さんは設置ができないので、もしかしたらキャンセルになるかもしれません。担当者より連絡をうけますとお伝えしていました。	邦本 克也	所属内連携・連絡ミス	訪問し、壁型でお話をし施工させていただける事になりました。	2025/6/20
31	20250621	7	福岡支店	F D	2162676	氷室佑介	43	福岡県	9047700561	【不平不満】昨日シロアリ消毒をしてもらい請求書をもらいました。契約の時は工事から1週間以内に支払いと聞いていましたが、請求書には翌日の6／21土曜日に振り込めつて書いてあります。(陳謝。確認して担当者よりご連絡をうけます) よろしくお願ひします。	寺園 和義	事務処理対応	本来完工日を入力するところ作成日を入力しており、そこから1週間のため期限が21日となっていた旨お客様に謝罪並びに期限のご案内。正規期限のものを再発行し郵送にてお送りする旨お伝えした。	2025/6/21

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
32	20250623	103	福知山営業所	F D	1670154	谷川義和	75	兵庫県	795820230	【要連絡】(息子の哲也様から: 090-6281-0230) 6/2(月)に、そちらに連絡して、営業所から連絡が入るのを待っていますが、一向に連絡がありません。どうなっていますか。(営業所の対応履歴は、「7月に連絡を入れさせて頂きます。」となっている。) (相談室からの6/2他部署依頼に「7月が点検希望です。まずは明日、携帯電話に連絡して、連絡できていなかったことをお詫びしてください。」と指示していますので、お客様は入電を待っておられました。) (改めて、明日(6/24・火) 担当者より架電して、連絡を入れていなかったことをお詫びして、対応を進めてください。)		対応遅延	携帯に連絡。息子様因り折り返し連絡あり。ご連絡が出来ていなかつた事をお詫びさせて頂きました。7/5、土曜日PM2:00で点検のお約束をさせて頂き、点検は技術の中尾がお伺いするとお伝えしました。床下の事で色々と相談したいとおしゃれられます。→予定表記入済。	継続対応
33	20250623	124	福岡西営業所	所属転送電話	1787204	中谷真次	-	福岡県	928823596	福岡西営業所より転送【フローリング改修工事調査見積】(奥様より) 今日、15時に来ることになっているんだけどいっこうに来ない。出かけたいけど出かけられないじゃない。(陳謝。本日定休日で博多の本社にお電話転送されております。確認してまいります。) えー、休み? 聞いてないよ。そもそも、こちらは床の張替えが目的で点検受けたのに、白蟻の消毒とかカビ対策で床下の換気扇とかの見積りを置いていってる。お宅はリフォームやってないの? (住宅リフォームについては専門の担当者がお伺いして対応いたしております。) それなのに、こっちの目的とは違う点検されるし、行かせますと言って、来ない、どうなっているの? 休みならもう来ないでしょうね! いつ来れるの? はっきりしてもらわないと。(陳謝。確認してご連絡いたします。) ※21日(土) 川上さん点検のお客様でした。※所長 S M S メール送信。	川上 啓太郎	約束時間	(15:42入電) 協力業者との連絡、確認不足により本日予定が伝わっていないかった。明日の10:30で再設定。→訪問しました。	2025/6/24
34	20250623	70	奈良南営業所	所属転送電話	2122970	森村光代	81	奈良県	744338891	【所属転送・不平不満・宛名間違い】(ご主人より入電) 森村光代は私の妻です。サニックスから封筒に森本光代様と宛名を間違って書いて調査報告書を送ってきた。郵便局員も確認してくださいとわざわざ言ってされました。名前ですからね。間違えるのは失礼ですよ。(陳謝。ご不快の念をおかけし、大変申し訳ございません。) ちゃんと担当の方に言っておいてくださいよ。担当者にショートメール済。	堀江 章	事務処理対応	今後、このような事が無いようお詫び申し上げ、ご容赦頂きました。	2025/6/26
35	20250623	11	徳山営業所	F D	100089154	橋本正	89	山口県	833437043	【不平不満: 調査内容】(奥様: 080-2925-0250より) 今年5月に定期点検を受けましたが、点検内容がいい加減でした。以前の人と比べて丁寧さがありません。大脇さんや西ヶ野さんはしっかりと点検してくれました。今回の方は、以前の点検記録も見ずに、こちらが言わないと点検していない所がありました。床上で被害箇所があるのですが見落としていたので、こちらで指摘しました。毎回、担当者が違うので、こちらも毎回いちいち説明しないといけません。今後は、同じ担当者で、きちんと丁寧に点検できる人にしてほしい。こちらが言わなくても、うちの点検の必要な箇所を理解している人にお願いします。	梶村 将吾	調査点検内容	「社内情報に入力して、今後、同じ担当者で、過去の点検履歴を把握している人が同様にしてください。責任者からお詫びの連絡をお願いします。: お客様相談室」→責任者からお客様へお詫びの連絡をいたしました。社内情報に注意事項を入力いたしました。	2025/6/24

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
36	20250623	8	北九州支店	F D	T00112981	かわぐち	-	福岡県	9050299298	【車両クレーム】うちの敷地内にサニックスの車が無断で停めてあってクラクションを鳴らしても出てきません。私が駐車できません。北九州け3152です。【陳謝しすぐに移動させますとお伝え】そしてくださいよ。【責任者からお詫びのご連絡を差し上げます。】	矢野 崇浩	車両（駐車）	車両担当を確認したところ、曾我部さんではなく（46933）矢野さんでした。本人に確認したところ、私有地と知らずに止めていたとのこと。（道路の脇がスペースに駐車）駐車場所に戻った際に、カワグチ様に直接お会いし謝罪したそうです。【責任者からお詫びのご連絡を差し上げます。】とお伝えしていましたので、総務課の川原課長よりカワグチ様へ謝罪の電話を入れています。今後気を付けますということをお伝えし、対応終了しています。	2025/6/23
37	20250624	11	徳山営業所	F D	872547	山本英生	82	山口県	834282230	【不平不満・対応】（携帯<090-6843-2831>より入電）定期点検のハガキが届きました。去年は一度来てもらつたけど天気が悪くなつたら止めて帰つてもらいました。こちらから連絡せんかったのも悪いけど、何の連絡もなく結局去年は点検してもらつていません。（陳謝）天気の悪い時に床下にもぐつてしまふから、梅雨明けでも良いけど今年は点検お願いします。（本日中に担当者よりご連絡差し上げます。携帯へよろしいでしょうか？）固定でも携帯でも良いです。（よろしくお願ひします）		未対応	西ヶ野課長と大脇所長に申し伝えました。→7月15日に連絡をして日程を決める予定です。	2025/6/24
38	20250625	28	明石営業所	F D	1434022	森川秀夫	68	兵庫県	786515311	【依頼していた見積りをください】5/2に点検してもらった時に住宅の見積りをお願いしていましたが、どうなっていますか。日中忙しいので、夕方17時30分～18時の間に携帯電話にて連絡ください。	松本 亮	未対応	25日電話にて現調日程調整。28日現調予定。	継続対応
39	20250625	36	堺支店	F D	924009	松浦理美	62	大阪府	723628699	【定期点検希望】少し前に点検案内のハガキが届いていましたが、どうしたら良いでしょうか。（点検のご希望日をお伺いいたします。）特にこの日というはありません。（本日夕刻、担当者からご連絡差し上げますので、その時に、日程調整願います。）		点検連絡なし・未点検	（点検月：2025年4月）7月5日13時30分点検	2025/6/25
40	20250625	115	岐阜営業所	F D	100112785	渡邊幸弘	70	岐阜県	574731370	【断り】（渡邊幸弘様より入電）点検のハガキが届きました。前回の点検で嫌な思いをしたので、点検を受ける気になれない。今後、電話やハガキは不要です。（何かありましたか？）点検後、湿気があった為、換気扇やプレスマットを勧められ、金額がこのくらいかかりますと説明を受けました。それがお宅の仕事なので構わないのですが、「分かりました。この家を建てた大工さんに相談します」と言ったのに、後日電話をかけてきた。しつこく感じた。岐阜営業所には不満の電話をかけました。「一切これからは関わらないで」と伝えていました。点検も一切不要です。（ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。）家は5～10年経つたら色々あると思います。このままで「腐ってしまう」かのような言い方をされたことも嫌でした。（別の担当者をお伺いさせていただきます。いかがでしょうか？）ノルマもあると思うし、どの人も一緒だと思います。【顧客No.100112785】【顧客No.100113504】どちらも点検・連絡不要です。（かしこりました。その旨申し伝えます。）	高井 五輪男	契約・商談	社内情報入力及び顧客台帳記入済。	2025/6/25
41	20250625	8	北九州支店	F D	1253476	石田シカヨ	77	福岡県	938719419	【点検希望】（ご主人様から）去年の3月に再消毒をして、今年3月に福井さんから定期点検の連絡をもらいました。ちょうどコロナに罹ってしまって点検を受けられませんでした。あとで連絡しますとのでしたが、一向に連絡がありません。（連絡差し上げなかつたことを陳謝した。改めて、本日夕刻、担当者からご連絡差し上げます。）	福井 基浩	アポイント対応	26日10時から点検します。→26日に点検終了しました。	2025/6/26

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
42	20250625	115	岐阜営業所	F D	100144987	風岡高子	75	岐阜県	584532794	【不平不満／対応】(風岡高子様より入電) 2024/07/30にヤマシロアリ駆除。高いお金を払っているのに、柱に再発。コンコンと叩いて音を聞くかぎり、中が空洞になっていると思われる。一昨日 村瀬さんが来て柱にバテを塗っていかれました。①バテがすでにすり落ちています。②見かけが悪いので木目のシールを貼つていただくことになっていますが「いつ来てくれますか」と確認すると「7月です」といって具体的な日程を決めてくれない。本当に来てくれるのでしょうか? 以上、2つのことが不満です。玄関前の柱なので、見掛けも悪いし、いい加減な処置をして建物評価額が下がることも懸念している。高いお金を払っているんだから、ちゃんとした作業をしてください! 債務不履行で法的処置も検討しています! (陳謝。ご連絡いただいた内容を岐阜営業所に申し伝えます。今後の対応について確認し、責任者よりご連絡させていただきます。) 【連絡先】0584532794【備考】他「救急車で運ばれ入院し退院したばかり。体調が悪く、来る人が頻繁に変わることにストレスを感じている」と仰っていました。	村瀬 則昭	アフターメンテナ ンス	謝罪したうえで改めてどのように対処するか検討の上、7月2日までにご連絡することご了解いただきました。	継続対応
43	20250625	147	川崎営業所	F D	100007348	谷田千代美	-	神奈川県	462595486	【激怒・不平不満(名義変更・所属内連携不足)】(女性の方より入電) これまで来た人にも毎回言っていたにも関わらずまだ名義変更をしてくれません。また、18日10:00に点検の約束をしていたのに10分前に体調不良でこれくなっと変更させられました。私はそのためにわざわざ休みを取っていたんです。それで今日来られたんですが、まずは先週のキャンセルのお詫びもありませんでした。それでこちらから「体調はよくなったのか」と聞いたら、本人はキヨトンしていました。川崎営業所の事務がダブルブッキングしていたようです。それを確認して今日来た方からお詫びの言葉がありました。怠慢ですよ。見積書も前回の名義のままで。それもですが一般管理費というものもありました。これは何か聞いたら、わからないから本社に聞いてくれと言われました。何ですか? (説明) 消費者のためになつていられないじゃないですか? 名義変更やら社員のエチケットやらそういうことをきちんと管理してほしい。(引継ぎができるおらず申し訳ございません。今おしゃった内容を営業所の所長に申し伝えます。本日お詫びも含めて、所長よりご一報さしあげます) ※2025/06/02名義変更の連絡あり。		所属内連携・連絡ミス	濱田所長に報告し、酒井さんにも内容を伝えました。お客様に6/25に電話して再度謝罪しました。濱田所長も6/25にお客様に連絡をして謝罪しました。今後、再発しない様、所属内に周知しました。	2025/6/26
44	20250625	103	福知山営業所	F D	1933252	塩見勝弘	77	京都府	773226003	【不平不満・施工】今日、施工をしてもらいました。作業の時に灯油のボリ缶に当たったらしく、ボリ缶に当たって「少しこぼした」という報告はあつたらしいです。しかし、今、確認したところ、18リッター全部こぼしています。(ご迷惑をお掛けしたことを陳謝した。営業所より、お詫びのご連絡を差し上げますと伝えています。)		施工内容	主人様と息子様立会い、今回件の件、お詫びさせて頂きました。お風呂用に灯油を使用されており、施工当日は、灯油タンクの蓋部分に電動ポンプがさっていました。施工時にタンクに触れてしまい、電動ポンプに電源が入ったようで中の灯油が出た可能性。主人様と息子様には状況を確認させて頂き、18ℓの灯油を補充しご納得頂きました。※両者、怒つておられる様子ではありませんでした。	2025/6/25

## 個別明細

【HSE】件数 49件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
45	20250627	41	松山支店	F D	435678	山本真子	62	愛媛県	9043390642	【不平不満：対応】平米数の事でお宅の間違いで返金してもらう事になっています。その対応があまりに不誠実で電話しました。ますお宅の都合で「今日行きます。」とか「明日行きます。」とか言われます。それに担当者ではなくいつも代わりの方が来られてあまり理解していないようです。私としては責任もって最後まで担当者が担当するべきだと思いますし、菓子折りなんかを持ってきて誠意を表すべきではないでしょうか。私の都合に合わせてそちらが動くべきなんじゃないですか？ここ最近この件ですご苦しいです。本当に嫌な思いをしています。【大切な時間を使っていただいているにも関わらずご不快な思いをおかけしている事を陳謝。本日責任者よりお電話差し上げたい。】電話で済ませるんですか？家に直接来るべきではと思います。【まずは営業所に確認致します。】		対応方法	本日、18時～担当がお伺いし、謝罪予定です。→お伺いして謝罪しました。施工カードにサインを頂き終了しました。	2025/6/27
46	20250628	114	浜松営業所	F D	1347538	田上文保	59	静岡県	9076893840	【不平不満・時間】今日 9 時過ぎぐらいに点検に来られるってことでしたがまだ来られません。（陳謝。確認してご連絡差し上げます）よろしくお願ひします。	高山 晃輔	約束時間	(9:47入電) 時間を勘違いしてので、お客様に謝罪をして点検をしました。	2025/6/28
47	20250630	11	徳山営業所	F D	1148887	長村静枝	72	山口県	834252661	【不平不満】（長村静枝様より入電）6月28日に相談室に電話したのに、おり返しがありません。（陳謝。徳山営業所に再度申し伝えます。）点検希望日は7月15日、16日、18日です。（営業所に申し伝えます。本日、担当よりお電話差し上げます。）【連絡先】090-3630-7790	西ヶ野 陽一	所属内連携・連絡ミス	継続対応	
48	20250630	108	名古屋支店	F D	1387495	関山茂	60	愛知県	527120502	【不平不満・対応】（携帯<080-6902-7411>より入電）3月に電話があり、「明日点検どうですか？」って言われて急なので4月にしてほしいって言ったら、また連絡しまってことでした。それから連絡がありません。以前にもそういうことがあり1回点検してもらっていないことがあったので今回もそななるんじゃないかと心配で連絡しました。（陳謝。本日は定休日ですので、明日担当者よりご連絡差し上げて点検の日程を決めていただきます。携帯へよろしいでしょうか？）はい、携帯の方が良いです。（かしこまりました）よろしくお願いします。		アポイント対応		継続対応
49	20250630	49	徳島営業所	F D	111005	金山通子	70	兵庫県	799421455	【不平不満・対応】先日（6／25）こちらへ連絡して定期点検のお願いをしました。徳島営業所から連絡があるってことでしたがまだ連絡がありません。（陳謝。本日は定休日ですが出勤している者がいますので本日中に担当者よりご連絡差し上げます）よろしくお願いします。		所属内連携・連絡ミス		継続対応

## 個別明細

【ES】 件数 3件

6月

社外秘

2025/6/30

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
1	20250601	302	川崎事業所	Eメール	T00112564	渡邊稔	-	東京都	9082438355	(2025/6/1、13:13受信) その他お問い合わせから問い合わせがありました。お問い合わせ内容■お問い合わせの内容・内容クレーム5/31入室作業があるとのことで午前有休をとつたが川崎営業所、田口さんの日程間違いの為、予定時間までにこず、午後も休みにしなくてはいけなくなりました。田口さんに確認の電話した時点で6月でと言われた時点でおかしいですし、作業できない場合の自己負担の可能性ありと書かれた書面がきた時点で御社側も確認作業に対して重きをおかなくてはいけないと思います。私の有休を潰してますがどう考えてますか? 御社の管理に問題あると思いますので対応の説明ください。 ■ご連絡先・ご氏名渡邊稔・フリガナワタナベミノル・法人名・部署名記入無し・役職記入無し・ご住所テ165-0026東京都中野区新井2-7-10ハイツダイヤフラワーズ305・お電話番号09082438355・メールアドレスminoru21@ezweb.ne.jp※13:25担当者に架電するも不通。	田口 憲男	対応方法	6/2(月) 先方へご連絡し丁重に謝罪しこのようなことは二度といたしませんとしました。以後工程管理などを密に行いご迷惑をおかけすることのないようになります。	2025/6/2
2	20250621	302	川崎事業所	F D	T00112926	車両クレーム		東京都	8032362686	【車両クレーム】(男性<08032362686>より入電) サニックスの車が私が契約している月極駐車場に止まっています。(どちら?) 荒川区東尾久4-33-1にあるトヨユキ東尾久5番です。(運転者に謝罪して移動させるよう連絡します) よろしくお願ひします。	川野 泰信	車両(駐車)	有料パーキングと勘違いし、車両を駐車してしまい、連絡を受けた後すぐに車を移動させました。その際、駐車場に先方がいらした為、丁重に謝罪し、勘違いした旨をお伝え。動かしてくれればよいとのこと、許諾いただきました。	2025/6/21
3	20250626	279	広島事業所	F D	100165611	山形浩二	77	山口県	836335110	【不平不満: 対応】(本人: 090-7590-7727から) メゾンスエヒロ21のSCプロテクターをメンテナンスしてもらいましたが作業が雑でした。林さんにそのことを伝えたら、今週火曜日(6/24)に見に行きますとのことでしたが、来られませんでした。来られないなら、来られないで連絡するべきだと思いますが、何の連絡もありません。請求書だけは届いていますが、対応してもらうまでは支払うつもりはありません。(陳謝した。しっかりと対応させていただきます。) 連絡は固定電話もいいですし、携帯電話もいいです。	林 竜三	対応方法	山形様にお電話し、ご不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。この件は、SCメンテ作業後に漏水があり、作業との因果関係を疑いご連絡いただいたもので、原因についてのご説明後、お客様がおっしゃる日程で訪問することになっておりました。ですが、後日お客様から地元の業者の方に相談しご自身で対応できるから訪問の必要はないと言われていました。その為、連絡もせず、伺うこともしていない状況となっていました。お客様に、そのようなやり取りがあったことなどお話しすると、ほかのお約束等と記憶が混じっていましたらしく、勘違いだったことでご理解頂きました。ただ、作業のことではご不快な思いをさせてしまっており、お詫び方々29日の午前中に訪問するお約束をしました。	2025/6/26

## 「お客様の声」点検連絡なし・未点検 区分（相談室＆所属）

2025年 6月

2025/6/30 : 現在

	合計	一度の連絡でそれ以降なし	点検時期遅れ(前月案件)	点検時期遅れ(2ヶ月前案件)	点検時期遅れ(3ヶ月以前案件)	未点検(昨年)	未点検(2年以上)	ペイト	太陽光	その他
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>【HSE】</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>九州地区</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
(九州西南部)	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0
佐賀営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
唐津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武雄営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐世保支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
諫早営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大村営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島原営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
鹿児島支店	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
薩摩川内営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
枕崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿屋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
出水営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
都城営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
日向営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(九州北部)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡西営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
久留米営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
玉名営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
天草営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
北九州支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
行橋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宗像営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八幡営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中津営業所	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>中四国地区</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
広島支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
下関支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小郡営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳山営業所	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0
岩国営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東広島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
倉敷営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三原営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
松江営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高松支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
松山支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宇和島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新居浜営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>関西地区</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
堺支店	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
北大阪支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
姫路営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
明石営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高槻営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
奈良南営業所	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
福知山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
名古屋支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
津営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
浜松営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>東日本地区</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
東京支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
川崎営業所	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
埼玉営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
土浦営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富士営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0