

(相談)

事務連絡 - 第7号

平成21年2月19日

所属長・事務職 各位

お客様相談室長

### 「お客様ノート」「お客様の声」対応結果の入力について

平成20年11月18日から「お客様ノート」「お客様の声」の受付内容をV-NE T入力に変更して、各々の対応結果について所属でV-NE T入力しています。

対応結果の入力については、平成20年11月13日付の(通達)HS-第43号において、「第三者が見ても判るよう詳しく入力すること。」と指示されていますが、判りづらいものが散見されます。つきましては、下記の入力要領に沿って入力するよう指示及び徹底願います。

### 記

#### 1. 入力要領

##### (1) <対応内容>入力

「5W1H」形式で入力する。

いつ、誰が、誰に対して、どのような対応をしたか、あるいは問題点をどう解決したか。その対応の結果、お客様の要望は満たされたか。

##### (2) <結果>項目入力

- ・ お客様の要望に対して引き続き対応が必要なもの 03. [継続対応]
- ・ お客様の要望に対して対応が完了したもの 01. 対応 [終了]

#### 2. 例示

##### <受付内容>

「担当の さんから電話してもらっていますが、まだ連絡がありません。必ず さんから連絡をお願いします。」

##### <対応内容>

###### (悪い入力例)

- ・ 担当の さんに内容を伝えました。01. [終了]

###### (良い入力例)

- ・ 担当の さんに内容を伝え、電話するよう指示しました。03. [継続対応]
- ・  月 日、×時××分に担当の からお客様に電話をしたところ、(用件・対応・結果)という内容で解決しました。01. [終了]

< 受付内容 >

「床下換気扇が1台動かないので見に来て欲しい。」

< 対応内容 >

(悪い入力例)

- ・ お客様宅にお伺いして、換気扇が故障していたので、武雄工場に修理に出しました。01. [ 終了 ]

(良い入力例)

- ・ お客様宅にお伺いして、換気扇が故障していたので、 月 日に、武雄工場に修理に出しました。03. [ 継続対応 ]
- ・ 修理品が戻ってきたので、×月×日にお客様宅にお伺いして、取り付けを完了しました。01. [ 終了 ]

< 受付内容 >

「昨年消毒してもらいましたが、風呂場から白蟻が出ています。対処して下さい。」

< 対応内容 >

(悪い入力例)

- ・ 月×日にお伺いすることになりました。01. [ 終了 ]

(良い入力例)

- ・ 月×日にお伺いすることになりました。03. [ 継続対応 ]
- ・ 月×日にお伺いしたところ、再発していました。再発処理をして、その旨をお客様に説明して満足して頂きました。01. [ 終了 ]

< 受付内容 >

「契約時の説明では耐震になるとのことでしたが、施工に来られた人から耐震ではありませんという説明を受けました。きちんと説明してもらいたい。」

< 対応内容 >

(悪い入力例)

- ・ 月 日、×時××分に担当の がお客様に説明しました。01. [ 終了 ]

(良い入力例)

- ・ 月 日、×時××分に担当の がお客様に[ ~という(問題点の解決) ]を説明して納得して頂きました。01. [ 終了 ]

3. 「お客様の声」対応結果入力マニュアル

具体的な入力例は、[ イントラのセクションページ ] [ お客様相談室のページ ]

[ 「お客様の声」対応結果入力マニュアル ] を参考にして下さい。

以 上

(担当：高橋、橋本)