



お客様相談室便り

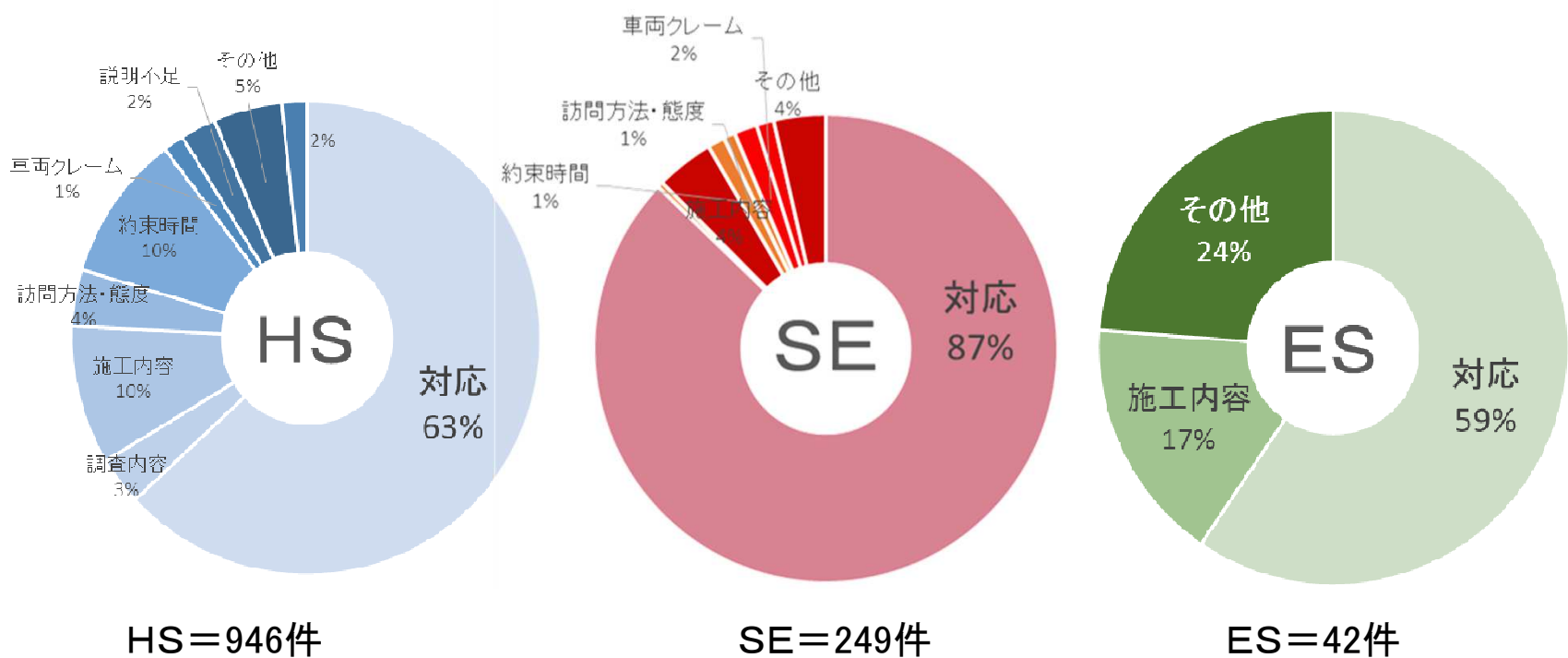
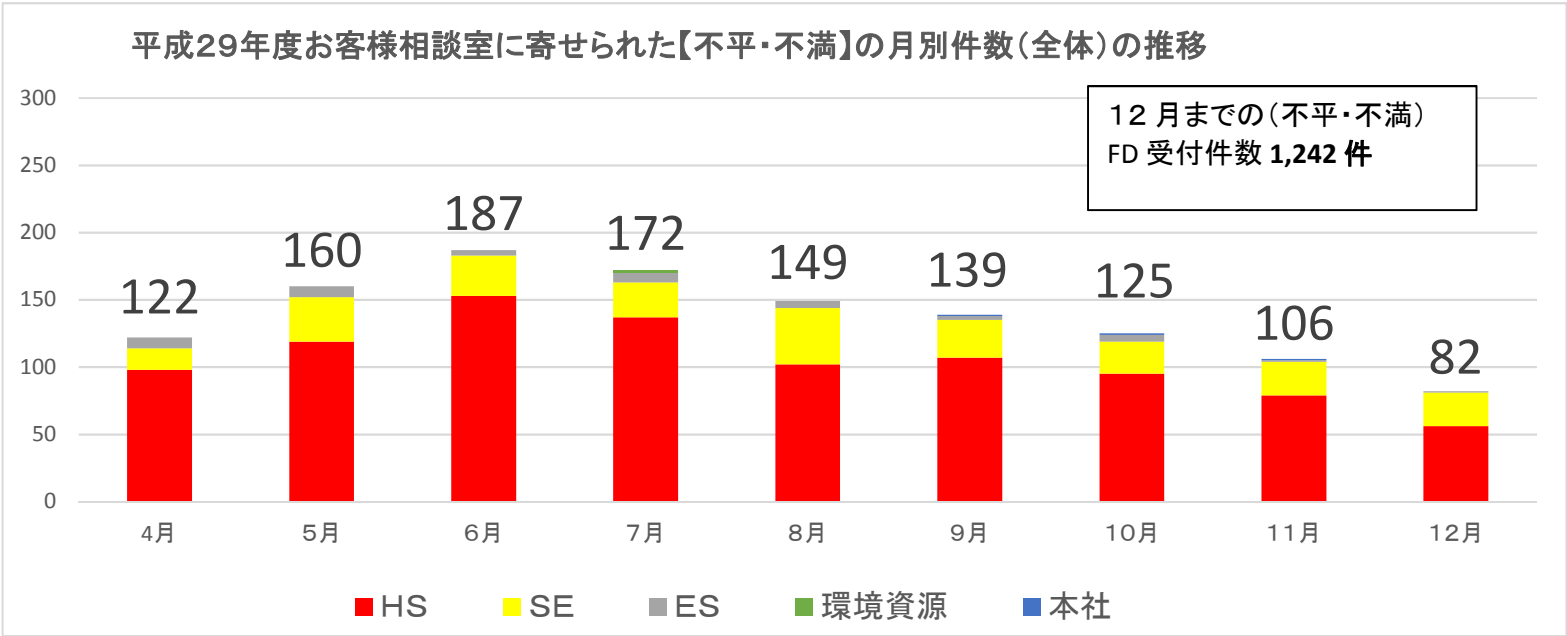
2018年1月号

「お客様から寄せられた不平・不満」の共有事例を活用して、

顧客満足へ

(イントラネットに新ページ作成)

「お客様相談室→フリーコール受付事例」



平成29年4月1日～12月28日までの不平・不満の内訳 HS+SE+ES=1237件

<<お客様相談室より>>

上記ドーナツグラフで割合の多い不満は「対応」です。これは、折り返し連絡がなかった、苦情対応が遅延や点検案内の連絡遅延等です。サニックスに連絡すれば対応してくれるというお客様の期待に応えられなかった結果が上記(グラフ)の結果になってしまいました。

地区本部／所属へFAXする「お客様の声」の不平・不満の対応入力については、その苦情の原因は何であったのか？どのような対応をもって解決したのか？も具体的に入力してください。

苦情の原因分析を効果的に行い、類似苦情の再発防止を行うことで、件数削減の一助になるよう、お客様相談室のイントラネットに「フリーコール お客様の声 事例共有のページ」を作成しています。内容を参考にされて、それぞれの所属で不平・不満を未然に防いでいきましょう。