



お客様相談室便り

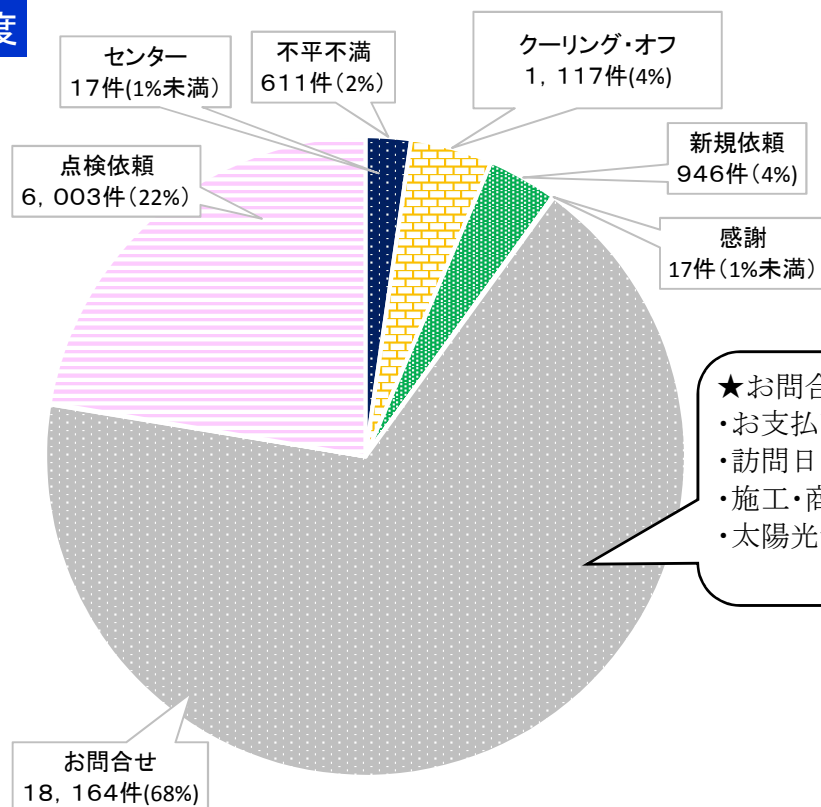
2019年5月号

暑い夏を迎える前にこまめに水分・塩分補給をして体調管理を！

次世代に快適な環境を
環境とエネルギーのトップ企業へ

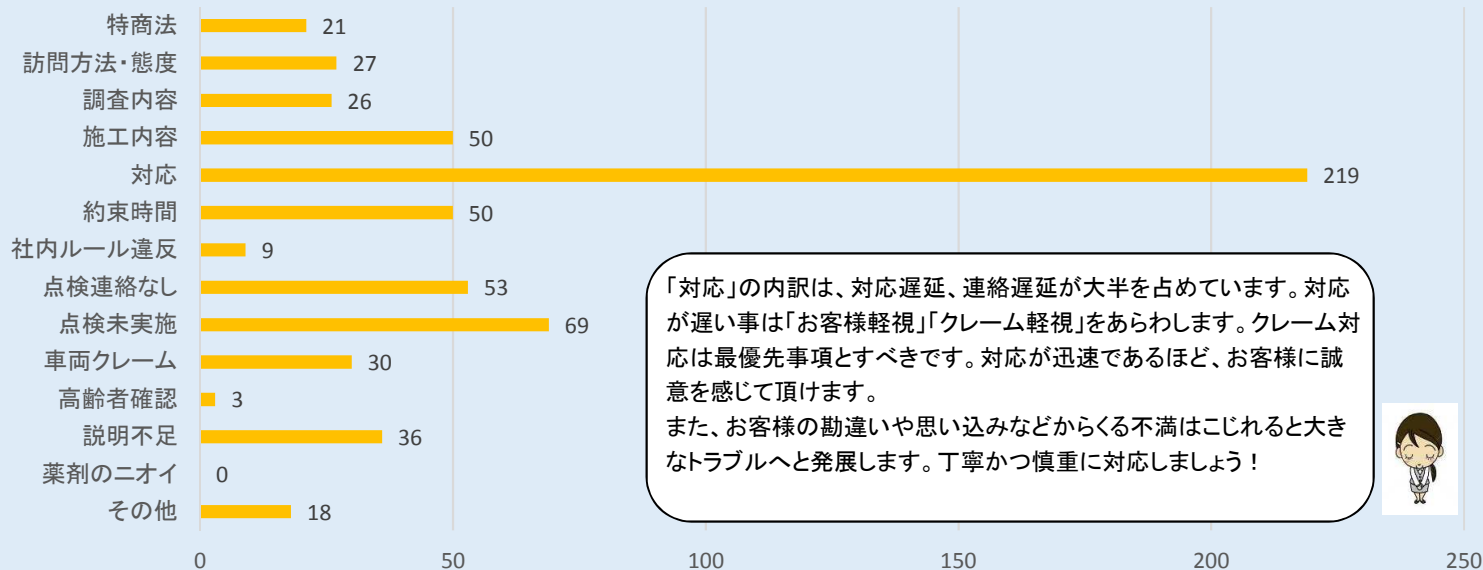
お客様の声 2018年度

営業所で受けたお客様からの入電内容は必ずV-
NET入力をお願いします。お客様の情報を確認し、見過ごすことなく確
実に対応することで、お
客様満足度をあげ、さら
にサニックスの信用・信頼
を高めていきましょう！！



★お問合せ内容★
・お支払いについて。
・訪問日、時間の確認。
・施工・商品について。
・太陽光制度について。

2018年度不平不満内訳(全体)



「対応」の内訳は、対応遅延、連絡遅延が大半を占めています。対応
が遅い事は「お客様軽視」「クレーム軽視」をあらわします。クレーム対
応は最優先事項とすべきです。対応が迅速であるほど、お客様に誠
意を感じて頂けます。
また、お客様の勘違いや思い込みなどからくる不満はこじれると大き
なトラブルへと発展します。丁寧かつ慎重に対応しましょう！



お客様が不満と感じる原因 お客様の満足をつくる要因

- | | |
|---------------------|----------------|
| ☹️ 対応が遅い | 😊 対応が早い |
| ☹️ 無愛想な対応をする | 😊 礼儀正しい対応 |
| ☹️ 約束の時間を守らない | 😊 正確な対応 |
| ☹️ 機械的な処理 | 😊 耳を傾けて聴く |
| ☹️ 自分の相談や提案を聞いてくれない | 😊 自分の事を理解してくれた |

お客様の時間感覚

「すぐに」「ただちに」は
5分以内
「のちほど」は
30分以内
「後日」は
2日以内

