



# お客様相談室便り

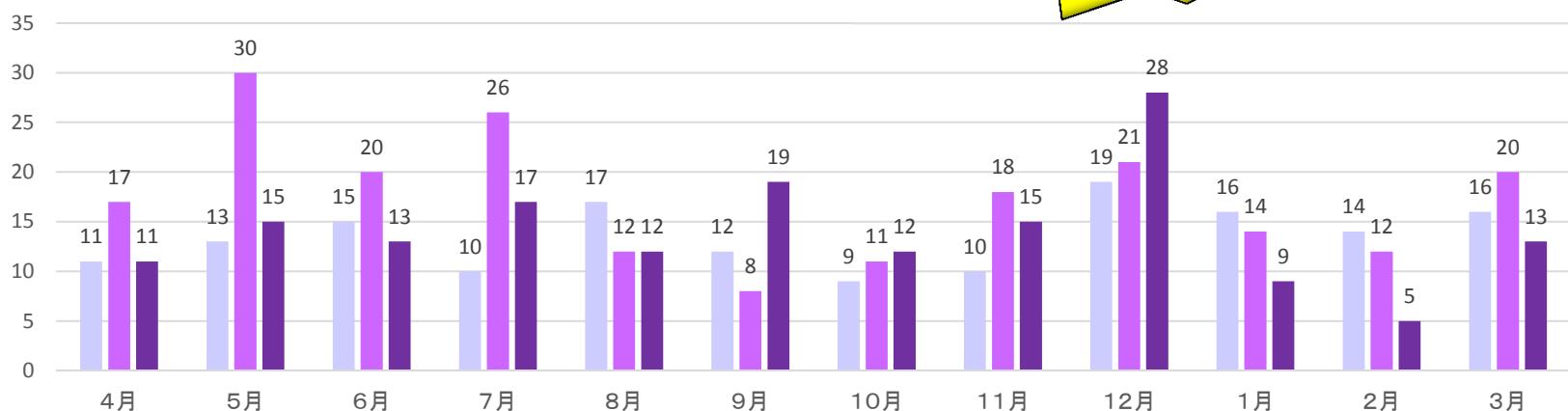
## 2020年8月号

### 2019年度「サニックス」に関するPIO-NET件数

「サニックス」に関するPIO-NET件数(年度別)

■ 2017年度 (162件) ■ 2018年度 (209件) ■ 2019年度 (169件)

前年度比 -40件



昨年度(2019年度)のPIO-NET件数は169件となりました。前年比40件減の結果です。

19年度は特に最盛期の件数が減っております。19年度と違ったこととして、18年度は最盛期にキャンペーンと複数回新聞折込したことにより、「サニックスとはどのような会社なのか」の問合せが多くかったのではと推測されます。

また、相談室で受付の不平不満の件数も2018年度611件、2019年度313件と半数減ったことから、お客様満足の向上、機会損失低減に努めたことがPIO-NET件数削減につながったと思います。

#### 【2020年5月～7月 相談室で受けた消費生活センター相談内容(抜粋)】

【有償修理対応】販売店を通じて住宅用太陽光発電をつけた方から、前回は無料で修理してくれたのに、今回は有料になり納得がいかないと申し出たら、販売店から「保証のことはサニックスに聞いてくれ」と言われたという相談です。どのような保証内容か聞きたい。

(2020.06.10 17:16受付)

毎日の不平不満の件数を減らすことが  
PIO-NET件数を減らすことにつながります。  
約束時間を探る。連絡の遅延をしない。  
点検案内を確実に行うなど顧客満足の  
向上を目指しましょう。

【書類の確認】高齢の親の所にシロアリの調査をして、何かの書類に印鑑を押しているようですが、何の書類でしょうか？  
(2020.05.18 14:28受付)

【高齢者の親族確認】契約者のお孫様から本日クーリング・オフの電話をしたが、きちんと受理されたのでしょうかというご相談です。それと高齢者確認を御社は行うと聞いていましたがお孫様の話では誰にも説明無く契約に至っているようです。その件についてご説明いただきたい。  
(2020.05.22 15:12受付)

#### 夏期休暇明けの対応忘れずに!!

「お盆明けに点検希望」「夏期休暇明けに連絡」等約束がされていることと思います。  
夏期休暇明けの出勤日は対応モレのないようお願いします。  
また、「サニックスアイ」の故障情報(要対応案件)に対して、速やかに対応をお願いします。