



お客様相談室便り

新型コロナ、感染対策は完璧に！

2021年02月号

● 相互理解を深める為に ～意思疎通の第一歩～

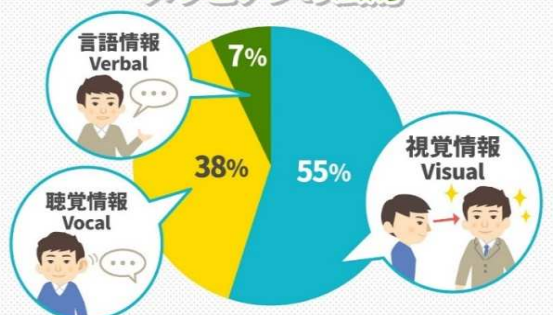
日本訪問販売協会入電の相談事例

イエシロアリの発生が多い地区で、「発生してから駆除する費用に比べると、予防消毒の費用がより経済的」という予防の必要性の説明を行いました。が、「今だったら、半額になると言われたから契約した!」とお客様は主張されました。「金額」だけがひとり歩きし、勘違いされてしまった事例です。

話が違～う！



メラビアン法の法則



～メラビアン法の法則とは～

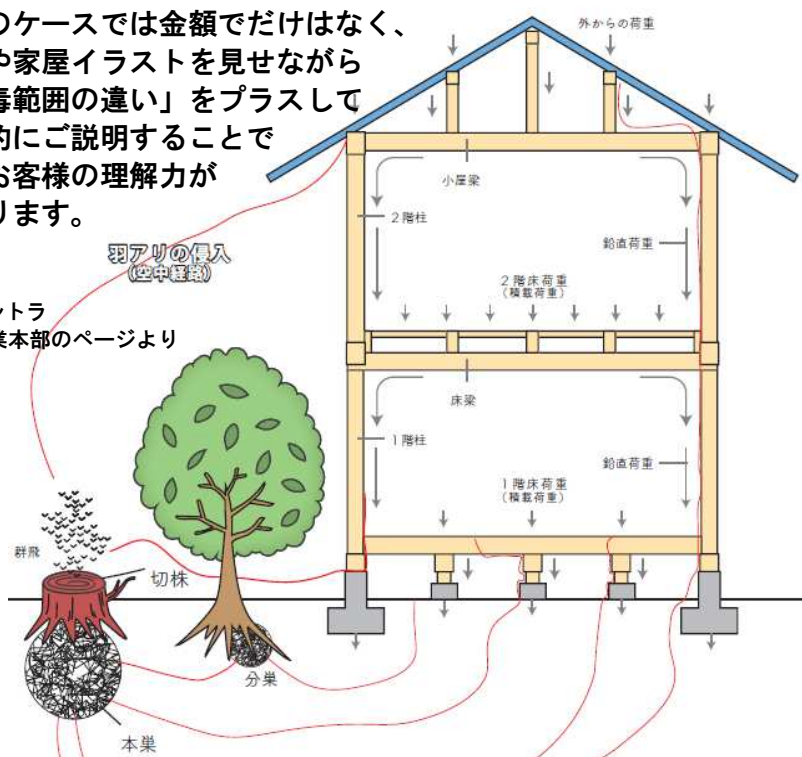
人は視覚からの情報処理が半分以上。聴覚情報は38%しか処理できない為、口答のみの説明に終始すると、理解度が半分に下がります。各事業部が用意しているアプローチブック用の資料を有効活用し、視覚からの情報も加えて、丁寧な説明を心掛けましょう！

イラストがあるとわかりやすいね！



上記のケースでは金額だけではなく、図面や家屋イラストを見せながら「消毒範囲の違い」をプラスして視覚的にご説明することでよりお客様の理解力が高まります。

※イントラ HS事業本部のページより抜粋



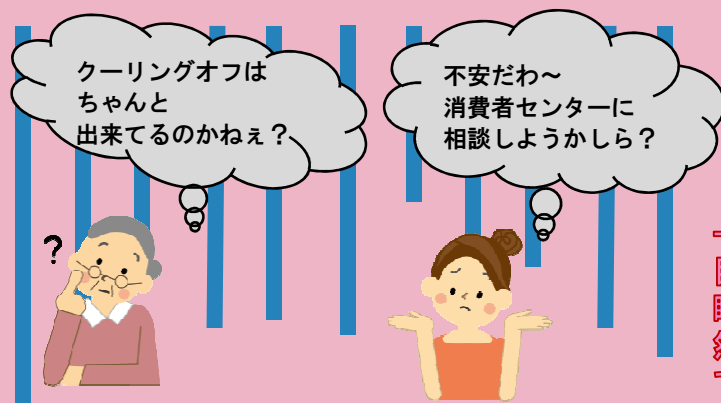
安心と信頼の為に・・・

クーリングオフされた高齢者の

ご親族へもお電話しています！

クーリングオフ受理通知（ハガキ）発送にあたり、相談室で行っていることのひとつに、高齢者の親族への電話連絡があります。高齢者契約の場合、中にはクーリングオフが出来ていないのでは？という不安から、消費者センターにお電話されてしまうケースもあります。そんなご家族の不安を解消するのが目的です。

●お電話しなかった場合



不安

●お電話した場合



安心