



お客様相談室便り

2025年 5月号



テーマ:新生！お客様相談室



2025年4月1日の分社化に伴い、
お客様相談室と(旧)HS事業本部 契約管理課は**統合**しました。
契約のご挨拶や定期点検の受付など、
お客様相談室で様々な電話対応を行います！
そこで得た気付きや情報を「お客様相談室便り」や
日々の集計・データで発信していきたいと考えています。
よろしくお願いいたします。



新生！お客様相談室の主な業務

- ★新規依頼の受付
- ★定期点検の受付
- ★契約内容の確認・承認・ご挨拶
- ★クーリング・オフの対応
- ★日々の入電分析業務
- ★メール・書面の受付
- ★当日の問い合わせ受理件数・内容の集計・報告
- ★個人情報開示業務 など

お相談室ポータル 『コード入力について』

日々の業務お疲れさまです。相談室ポータルに情報を入力していただきありがとうございます。
入力していただいた情報は相談室で内容を確認しています。集計や分析をしているので、
以下のことに気を付けていただくと助かります。ご不明点があれば、お客様相談室にご連絡ください。

ポイント① 依頼・再発の入力について

羽アリが発生している場合の受付コードは、
040:依頼:新規調査・見込(羽アリ)、**063:再発:羽アリ**です。

発生箇所もお尋ねして、忘れずに入力をお願いします。
コードは **200:発生箇所:部屋(和室・洋室など)**～**214:発生箇所:不明**です。



ポイント② 部門コードの入力について

最新の部門(地区本部)は住所録を確認し、正しく入力してください。
主なコードは **10:HSE九州** **20:HSE中四国** **40:HSE関西** **60:HSE東日本** **70:ES**です。

ポイント③ 受付情報の入力について

入電内容を分析しているので、可能なかぎり、**999:不明** 以外のコードで対応してください。
例えば、**56:問合せ:要連絡(社員)**、**58:問合せ:その他** などを使用してください。
商品に関する内容であれば、商品名の入力をお願いします。

お知らせ

- ① **クーリング・オフ報告書のFAX送信先が変わりました。**(旧)HS事業本部 契約管理課と同じ番号です。
FAX番号 : 092-436-8854、IP・FAX 302B624232
- ② 「相談室ポータル」お客様からの入電内容に関するお問い合わせは、携帯電話に連絡してください。
携帯① 080-3708-1913、携帯② 080-3708-1597

