

「お客様の声」不平不満（相談室＆所属）

2025年 8月

2025/8/31：現在

	合計	1(金)	2(土)	3(日)	4(月)	5(火)	6(水)	7(木)	8(金)	9(土)	10(日)	11(月)	12(火)	13(水)	14(木)	15(金)	16(土)	17(日)	18(月)	19(火)	20(水)	21(木)	22(金)	23(土)	24(日)	25(月)	26(火)	27(水)	28(木)	29(金)	30(土)	31(日)		
合計	35	2	0	0	4	3	2	3	2	0	0								1	4	0	1	2	0	1	1	2	1	2	1	2	1		
【HSE】	34	2	0	0	4	3	2	3	2	0	0								1	4	0	1	2	0	1	1	2	1	1	2	1			
九州地区	11	1	0	0	2	1	1	2	0	0	0								1	2	0	1	0											
(九州西南部)	7	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0								0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
佐賀営業所	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
唐津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
武雄営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
佐世保支店	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長崎支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
諫早営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大村営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
島原営業所	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島支店	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
薩摩川内営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿屋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
出水営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
都城営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
日向営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(九州北部)	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0								1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
福岡支店	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡西営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
久留米営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
玉名営業所	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
天草営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
北九州支店	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
行橋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宗像営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八幡営業所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中四国地区	3	0	1	0	0								0																					

「お客様の声」不平不満（相談室＆所属）

2025年 8月

2025/8/31：現在

	合計	1(金)	2(土)	3(日)	4(月)	5(火)	6(水)	7(木)	8(金)	9(土)	10(日)	11(月)	12(火)	13(水)	14(木)	15(金)	16(土)	17(日)	18(月)	19(火)	20(水)	21(木)	22(金)	23(土)	24(日)	25(月)	26(火)	27(水)	28(木)	29(金)	30(土)	31(日)
合計	35	2	0	0	4	3	2	3	2	0	0								1	4	0	1	2	0	1	1	2	1	2	1	2	1
[E S]	1	0								0	1	0	0	0																		
福岡事業所	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
佐世保分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長崎分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
北九州事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大分分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広島事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
岡山分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
高松分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
徳島分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
松江分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
北大阪事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
姫路分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
関西事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
川崎事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
さいたま事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
千葉事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
東京事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
仙台分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
名古屋事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
所属不明・全体・本社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

※ HSE部門については、月間合計件数が5件以上は赤色塗り。

※ 項目別件数については、発生した所属・地区・事業部に赤色塗

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
1	20250801	101	八幡営業所	F D	451501	浅井延美子	86	福岡県	936913967	【断り】【改善希望】(浅井延美子様より入電) ちょっと前に営業所から点検の電話がかかってきました。身体の調子が悪いからお断りしたところ 突然 怒りだし、なんとかかんとか言って、電話をガチャンと切られました。私の言い方が悪かったのでしょうか。子供に相談したところ「家も古いし、もうサニックスはやめたら？」と言われました。それから何も連絡がないし、ほつといたところ、『点検案内ハガキ』が届きました。(ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。) 私は随分前からお宅を利用しているので。(1994年頃からですね。) 家が古くなるのは当然なのに、来る度に商品を勧められる。もういいです。(白蟻保証は2026年09月24日で満了です。来年、最終点検のご案内を差し上げても宜しいでしょうか。) 分かりました。(今年は伺わないようにいたします。お電話いただいた旨、八幡営業所に申し伝えます。)		アポイント対応	今年の点検は断り。社内メモの更新や顧客リストに記入等、情報の管理をお願いいたします。(お客様相談室)→点検リストに記入済み。	2025/8/3
2	20250801	115	岐阜営業所	所属直通電話	2188818	小川健	66	岐阜県		今日の1時から点検にくると言われているが、未だに来ないし連絡すらない。最初は7/16に約束をしていて、バイクが壊れたところで今日に変更してほしいと言われた。担当に確認のうえご連絡させて頂く旨お伝えしたところ、何度もこういうことがあるかわ担当を代えてほしい。もう何を言われても信用できない。了承し、責任者よりご一報させて頂くこととなりました。(2022年にも同内容のクレームあり「担当高井J」)	高井 五輪男	約束時間	ご連絡差し上げ、度重なるご迷惑を謝罪しました。改めて担当者を変更し、8/5(火)13:30に点検させて頂くこととなりました。	2025/8/1
3	20250804	114	浜松営業所	F D	1862166	鈴木寅男	58	愛知県	569682515	【不平不満・対応】(奥様<09066103338>より入電) 6月に定期点検のハガキが届いてこちらへ連絡し、担当者からの折り返しをもらいましたが、そちらへ行く予定が決まつたら連絡しますと言われた切りそのまま連絡がありません。(本日は定休日ですが担当者は出勤しているようなので本日中に担当者よりご連絡差し上げます) よろしくお願ひします。※増井所長へSMS済み。		対応遅延	お客様に謝罪をし、離島へ行く日程が決まって事を伝え、「日程が決まり次第、優先的に連絡をします。」と約束をしました。→日間賀島に、9月10日午後~12日午前迄行っている予定。9月11日PM14時台」で伺う約束をしました。	2025/8/26
4	20250804	47	都城営業所	F D	100008996	伴野和男	69	宮崎県	987770780	【不平不満・対応】[※要約します] 7月に点検依頼の連絡をして点検の案内を待っていましたが1か月以上連絡がありませんでした。(陳謝) 今日都城営業所へ連絡したら細見所長が出て、担当者の会社としての予定はわかるけど個人としての予定がわからないと言われました。上に下川さんがいるでしょう、繋げられたら繋いで。(ただいま離席しておりました) ※3年前に所長の点検が19分だった、その後再発して由布君が壁まで剥いで止めてくれた、次に信用しているのは愛甲くんなど何度も繰り返して仰せ。(明日担当者よりご連絡差し上げます) それはもう都城営業所に言ってある。(下川からのご連絡は?)同じことを言うだけだから電話してもしなくても良いです。(かしこまりました)		対応遅延	お客様へご連絡。対応不足謝罪。明日8/6(水)9:30~点検に伺うことになりました。→点検実施。再消毒見積提示。隣の家の方が養蜂されていたため承諾が必要とお伝え。検討されるとのこと。→研究開発センター菊地副主任に確認。やはりミツバチへの影響が考えられる為、消毒するのであれば養蜂されてる方の承諾が必要との返答受。ご主人へ連絡し、再度薬剤によるミツバチへの有害性を説明。隣の方の了承を得なければ消毒工事を請け負えないとお伝えしました。(他社のどこかにお願いすることにします、5年間ありがとうございました。と切電されました。)	2025/8/6

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
5	20250804	35	高槻営業所	F D	1670634	小泉千尋	72	大阪府	8061288152	【不平不満／点検未実施】（奥様より入電）点検のハガキが届きました。昨年もハガキは届いたけど、高槻営業所から電話があいませんでした。また今年もハガキが届いたけど、どうなっているの？毎日暑いし、点検に来ても何か勧められるし、正直「点検はもうええわ」という気持ちもあります。（陳謝。点検の日程を調整させていただく。明日、担当よりご連絡差し上げます。）何で昨年電話が無かったのか、理由を教えてください。（その旨申し伝えます。）【連絡先】0729946429【備考】最後の調査入力／ 2023/09/26		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年9月) 昨年12/23の1回のみの連絡で電話に出れないメッセージが入っていた後は連絡をしていなかったことを陳謝し、点検員が少なくなったことも含め説明し奥様にご納得いただきました。 8/7(木) 9:30点検予約済み。	2025/8/5
6	20250804	31	宮崎営業所	F D	946190	中村千佐子	69	宮崎県	985477409	【不平不満／対応】（中村千佐子様より入電） 2025/06/25 の点検について。点検時、上村さんがお隣りの家の瓦を破損しています。「すぐに補修する」「きちんといたします」と仰っており、後日、写真も撮って帰られたのですが、もう8月になるのに対応してもらえない。もうすぐ盆が来るのに。お隣りの方に申し訳なくて、まともに顔を合わせることもできません。今、どのような状況なのか教えてください。（陳謝。今日か明日、上村よりお電話差し上げます。）【連絡先】0985477409【備考】「問い合わせは何回もしている」「車を隣りの家側によせすぎてしまい、お隣りの軒の瓦が壊れた」と仰っていました。	上村 春樹	対応遅延	訪問し現在の状況（業者依頼を行っているが対応に時間がかかっている）をお伝えし、今後業者を変えて対応させていただくことをご説明しました。 →一旦、コーディングで応急処置を行い業者の工事待ち（8/9）	継続対応
7	20250805	36	堺支店	所属直通電話	37633	松野万里子	73	大阪府	724361764	多分去年点検に来もらっていないませんよね？何度か日時のやり取りをして決まりなかった記憶があります。（お詫びし、今年も11月前後でご案内予定と説明）今日電話したのは、昨日虫が飛んでて気になったのでスマホで写真を撮り調べたらシロアリと検索で出てきました。気になるので点検と別で今日見に来もらうことはできますか？（本日夕方以降で訪問します）→16：30頃で技術：出口さんに訪問してもらうよう連絡済		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年10月) 16：30頃で技術：出口さんに訪問してもらうよう連絡済。	2025/8/5
8	20250805	34	北大阪支店	F D	1657342	田中貢	65	兵庫県	9091679032	【不平不満／対応】（田中貢様より入電） 2025/07 点検とリフォーム工事の提案について。今回来た西村さんの態度がとても悪かった。サニックスも25年もお付き合いしてきたけど、残念な気持ちです。（何かございましたか？）点検時に、『ユニットバスの下から水漏れしている』と指摘を受け、後日 リフォーム部門の西村さんから『ユニットバスごと交換しませんか？』と提案がありました。大掛かりな工事になるので、今回は床下配管のみ工事したいと考えました。他社と比較したいので「見積書をください」とお願いすると、「見積書は出せない」と言われました。今までお宅で工事をする時はいつも見積書をもらっていたのに、なぜ今回は出せないのでしょうか？西村さんは「14万くらい」と仰っていましたが、後日戸田さんから「勉強させてもらって8万くらい」と言われました。どちらも見積書は出せないそうです。『なぜ、見積書が出せないのか』教えてください。（担当部門に確認いたします。）また、8万で出来る工事を最初に『14万』と言われたことも不信感。サニックスさんはほつたぐり会社になったのでしょうか？（長くお付き合いいただいているにも関わらず、ご不快な思いをお掛けしもうしけございません。ご連絡いただいた内容は関西中京地区本部と北大阪支店の責任者に申し伝えます。「なぜ、見積書が出せない」と言ったのか事実を確認し、私共の態度に対するお詫びのご連絡をさせていただきます。）お願いします。【連絡先】09091679032【備考】不快な態度について／田中貢様が「見積書が出せないなら、他の水道屋さんにも見てもらいます」と言ったことに対し、西村係長から「そっちの方が安いかもしませんね」と捨て台詞ともとれる言葉を返されたと仰っていました。	西村 賢二	対応方法	お詫びの連絡を入れました。8万の見積書が出来上がり次第、戸田主任が訪問予定。 →排水管部品交換をご成約いただきました。8/8着完工予定。	2025/8/6

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
9	20250805	15 佐賀営業所	F D	2163002	前田一也	61	佐賀県	954263135	【蓄電池 契約解除通知ハガキについて】なんでこんなハガキが届いたの？こちらか解除した記憶はないけど。白濱さんが勝手にしたことじゃないの？こちらは、悪くないよね。解除ってなんか嫌な感じがする。あと白濱さんには上司を連れて謝りに来いって怒鳴りつけていたのに音沙汰なしで、こんなハガキが届いたものだから。（詳しくお話しをお聞かせください。）まず慣れ慣れしい、自分のことを「かずやさん」って名前で呼ぶ。客だから「前田さん」だろう？それと仕事で手が離せなくて、ちょっと待っててくれと言つたけど、15分ぐらいの間にアパートに入つて、具合の悪い息子に話をしていました。上に報告しとけとも言ったけど伝わってないんだな。（大変、申し訳ございません。失礼があったことをお詫び申し上げます。このたびの対応については、状況を確認したうえで、改めて然るべき者よりお詫びさせていただきます。私はお客様相談室の責任者です。この度はご迷惑、ご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。）ちゃんと白濱さんに言うといでな！※お話しの内容から、工事について断つたわけではない、他の担当者を連れてくればそのまま工事をしていた、と仰せ。ローンキャンセルの件はお伝えしておりません。※ローンキャンセルの件はご存知でない可能性があります。	白濱 義治	営業態度	明日7日15:00に訪問予定です。	2025/8/6	
10	20250806	7 福岡支店	Eメール	100167011	樋口孝和	48	福岡県	9025847330	(08/05 21:22受信) その他お問い合わせから問い合わせがありました。お問い合わせ内容 ■ お問い合わせの内容・内容シロアリ防除工事支払いに対する対応について6月26日にシロアリ防除工事を実施していただきました。見積もり時にコンビニ払いでお願いしていましたが、工事当日中には払込票を頂けませんでした。後日施工カードを送付しますとのことでしたので、その際に払込票を頂けるものと判断していました。8月4日に施工カードが届きましたが払込票が同封されていなかったため、5日に問い合わせる予定していました。5日は仕事であったため午後に問い合わせる予定でしたが、5日9時過ぎに連絡があり、「8月2日が払込期限であったが入金されていない、いつになりますか？」と連絡がありました。その際に払込票を受け取っていない旨を伝えましたが、お詫びもなく、当日中に届けますとの回答だけでした。夕方以降には妻が帰ってきているはずであったため、18時以降お伝えしていましたが、妻が買い物に出かけていたために不在にしてしまっていました。（買い物に行くかもしれないことは午前中の会話をお伝えしていました。）不在であったため電話を頂いていたみたいですが、仕事中であったため応答できなかったのですが、ショートメールで不在であったこと、ポストに入れていることが書いてましたが、その他、払込日がいつになるのか教えて欲しい旨が記載っていました。自分も会社員であるため、気持ちはわかります。が、今の今までお詫びが一言もありません。朝の電話では確認が取れずにお詫びがないのはまだ理解できますが、夕方のショートメールでもお詫びがなく、払っていないこっちが悪いみたいな表現はいかがなものでしょうか？明日払込に行く予定ではありますが、どうしても納得できません。下記要望に対する回答をご準備いただいた上で連絡をいただきたいと思います。〈要望〉①今回の件をHP上で公表し、公式に謝罪を行う②再発防止策として、いつ払込票を渡すのかなどを含めてHP上に記載する以上をご検討の上で連絡していただくことを要望いたします。今回お聞きしたいのは本社としてのご見解です。営業所レベルでの連絡は一切拒否いたしますのでよろしくお願いします。■ ご連絡先・ご氏名樋口 孝和・フリガナヒヂタカカズ・法人名・部署名記入無し・役職記入無し・ご住所〒812-0063福岡県福岡市東区原田2?23?18・お電話番号09025847330・メールアドレスtak0321@docomo.ne.jp	対応方法	【2025/07/26 よかタウンしろあり消毒 82,445円（税込）】（今回お聞きしたいのは本社としてのご見解です。営業所レベルでの連絡は一切拒否いたしますとあります。：お客様相談室）→九州地区本部の下川課長よりお客様へ謝罪メールを送付。今後の対応はお客様より返信、反応待ちとなります。→お客様より九州地区本部固定へ入電有。今回の件について謝罪及びメールの送信内容をご説明するも、ご納得いただけず。ホームページ上に支払方法や支払に関する業務フロー（い・誰が支払の用紙をお渡しし、いつまでに支払をするのか）を載せるようにとの要望。関係部署と協議し、ご連絡する旨お伝え。→改めて今回の対応の不手際についてお詫び。樋口様のご意見を受け、ホームページの「よくあるご質問」を更新したことを説明し、ご納得いただきました。	2025/8/23		

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
11	20250806	119	津営業所	F D	1079150	石之野祐作	69	三重県	595644843	【不平不満：点検未実施】（ご本人様より入電）去年10月に点検のハガキが届いてから今まで何の連絡もなく、去年も点検に来てもらえてない。（陳謝）忘れられてるんじゃないかな。（営業所に確認し本日折り返しご連絡をしあげます）お昼過ぎの13時頃に連絡ください。（その旨申し伝えます）		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年11月) 点検にお伺いできていないことを陳謝。2024年分の点検として8/26（火）10時でお約束しました。2025年分の点検は10月か11月頃に実施することでご納得いただきました。→本日、2024年分の点検をしました。2025年分はお客様の希望により、来年2～3月頃に点検することとなりました。来年2月に案内予定。	2025/8/26
12	20250807	23	島原営業所	F D	190638	稻本克彦	65	長崎県	957782146	【点検依頼】（稻本克彦様より入電）5月に消毒したのに、まだ点検の連絡がない。昨年消毒したばかりだし、きっちり一年後に点検してほしかった。（点検月の前後3ヶ月に順を追って、連絡している旨ご説明。）以前、一年点検に来なかつたことがあったから不安になりました。こちから電話しないと点検に来てくれないのでしょうか？（いいえ。ご不安な思いをお掛けし申し訳ございません。本日、稻本様に担当者よりお電話差し上げます。）【連絡先】090-4993-1958※重要【社内メモ】電話かけた時に留守電に繋がったら必ず会社名をいうこと、点検アボは今日明日で取らず日数に余裕をもたせること24.5月		点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年5月) 点検連絡できていなかった旨陳謝、本日夕方ごちらから再度連絡するようになりました。→8/18（月）AM9時半点検予定になりました。→点検後、現状説明を行ない終了しました。	2025/8/18
13	20250807	52	京都営業所	F D	T00113629	匿名滋賀	-	滋賀県	8044953676	【不平不満：車両クレーム】（男性の方より入電）今、名神高速走ってるんですけど、サンクスの京都486 ね87-00のナンバーの車がずっと右側走って、110キロ出したり90キロに戻ったりして邪魔なんですよね。安全運転しますというステッカー張つてるのでこんな運転るのはどうかなと思って連絡しました。（ご不快な思いをおかけしたことを陳謝）※お名前や折り返しの連絡の有無を聞くことができませんでした。	横田 祐樹	車両（運転）	状況を確認し右側車線を行し続けたこと、ならびに速度違反に対して厳重注意。会社の看板を背負って走行することを再度自覚し業務にあたるよう指導しました。（関西本部：植田係長）本人より経緯書提出指示済み。	2025/8/7
14	20250807	4	佐世保支店	所属直通電話	2226681	池田晴良	74	長崎県	956622285	【点検時間確認】今日9時半から点検だったと思うんですけど、今日ですか？明日ですか？（確認いたします。本日11時～11時半の予定になっております）え！？昨日電話があって11時が他の予定が入っているから9時半に変更と言われた。（陳謝。早急に担当に確認してご連絡いたします）	谷口 勝	約束時間	連絡してお話ししました。11:00に点検お伺いします。	2025/8/7

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
15	20250808	9	下関支店	F D	133761	藤村敏雄	78	山口県	836762750	【クーリングオフ】(奥様より入電) 8/6(水)に定期点検に来てもらって5年目だったから再消毒と柱の工事の契約をして、8/8(金)と8/9(土)の午前中に工事の約束をしてたんですけど、なのに今日ずっと待っていたのに来ない。契約が済んだらもういいんですか? (陳謝)だからもう今回の契約は取り止めたい。またなんかあつたらその時また連絡します。(かしこまりました。受理通知発送のご案内) 分かりました。(担当者からお詫びのご連絡をうけます。)結構です。暑いのに昼までずっと待ってたんですよ。年取ってきついんですよ。(陳謝。然るべきものからお詫びのご連絡をさせてください)いいえわざわざいいです。古堀さんがきちんと伝えてくれたら大丈夫です。古堀さんを信じます。(今後このようなことが無いよう指導してまいります)※お詫びの連絡不要	豊島 孝寿	説明不足	社内情報の入力、ワークフロー申請済み。→施工日については、お客様には8日の午後と翌9日朝から工事に寄らせて頂く事をお伝えし、お客様からも了解頂いていました。但し、場合によっては、8日午前中からになる場合を伝えていた結果、最後にご案内した8日朝から言う事を強く印象に残っていた可能性が考えられます。砂川支店長より謝罪の連絡をしました。今回の件については、所属内で協議し再発防止策を構築する事を指示しました。(中四国地区本部:橋本係長)	2025/8/8
16	20250808	36	堺支店	Eメール	1376873	高見則行	65	大阪府	729580385	(2025/08/08、16:19受信)お問い合わせ内容 ■ ご連絡先・ご氏名 高見則行・フリガナ タカミノユキ・法人名・部署名 記入無し・役職 記入無し・ご住所 〒583-0861 大阪府羽曳野市西浦1-7-20・お電話番号0729580385・メールアドレス takamix711-n93@ao4.gmobb.jp ■ お問い合わせの内容・項目 シロアリ消毒(予防・駆除)・内容シロアリ防除消毒定期点検についてお伺いしたいことがあります。メールさせて頂きました。2000年2月にシロアリ防除消毒を行って以来、シロアリ防除消毒以外にも、床下・天井裏換気扇設置や外壁・屋根塗装工事をお願いしてきた、高見と申します。今年2025年も、シロアリ防除消毒の定期点検案内の葉書を頂きました。保証書記載保証開始月は2月で、昨年迄の定期点検も大体2月に実施して頂いていました。しかし、今年は、2月に実施されませんでしたが、保証書記載の前後3ヶ月間を目安とのことなので、ご連絡を待っていました。3月末に定期点検に関する電話を頂きましたが、「明日、実施したいとの急な申入れだったので、4月以降に再度電話を頂くようにお願いしました。しかし、4月に電話は頂けず、目安の5月を過ぎても電話はありませんでした。その後、6月25日に留守番電話へ点検の件との伝言は入っていましたが、今日8月8日まで、改めて電話を頂いていません。今までご連絡を頂けない、ということは今年の定期点検はないということでしょうか。何故、所定のサービスを実施して頂けないのでしょうか。ご対応のほど、よろしくお願いいたします。但し、定期点検を実施して頂ける場合でも、現時点、予定が流動的なので、日程につきましては、余裕をもってご相談させてください。	点検連絡なし、未点検	(点検月: 2025年3月)お電話したところ今は予定が分からないとのことでした。8月後半にまたご連絡することになりました。	継続対応	
17	20250818	63	玉名営業所	F D	100010913	牛島孝頼	70	熊本県	968744025	[不平不満: 時間※ご契約者様より入電]今日10時30分に点検の約束をしましたがまだ来ません。【陳謝】すぐに確認致します。※玉名営業所どとの者とも連絡取れず。お客様に謝罪とその旨をお伝え。】約束が守れないならもういい。9月で保証が切れるがもう継続もしない。【お詫びのご連絡を差し上げたい。】それもいらない。	約束時間	(担当者が体調不良でお伺い出来ない旨を留守電メッセージに入れたものの、お客様がそのメッセージを聞かれていなかったため。) →8/19(火)、19:27、お電話しました(木村)奥様が出られて「ご主人がいないのでわからな、お電話させます」とおっしゃつてくださいました。	継続対応	

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
18	20250819	30	鹿児島支店	F D	101928	米盛晃世	66	鹿児島県	8017125077	【不平不満・対応】(晃世様<099-248-0948>より入電) 去年屋根にソーラーを付けました。その時にローンが通らないといけないので娘の名前にしました。今年になって娘の携帯に何度か着信があったようですが、娘は知らない番号には出ないので調べたらサニックスさんでした。どうして名義変更するんですか? (ローンと工事の契約は同一) そうですが、点検は私に連絡をくださいって7／19に川畑さんに連絡しましたが1か月経って何も連絡がありません。(陳謝。本日中に担当者よりご連絡差し上げます。連絡先は?) 080-1712-5077です。(かしこまりました) よろしくお願ひします。		所属内連携・連絡ミス	ご連絡し8/21の10時ごろに点検をお伺いすることになりました。	2025/8/19
19	20250819	30	鹿児島支店	F D	75215	鮫島俊男	87	鹿児島県	993871373	【点検日日程調整】枕崎市消費生活センターのコウヅマと申します。トラブルではないのですがサニックスさんが夏季休暇中だったので8／12にご本人様が来訪されました。2022年9月15日に白蟻消毒をされているそうですがまた白蟻がでているようなので対応してほしいとの事です。鮫島さんは一人暮らしでご不安のようなので私宛に日程調整のご連絡をいただけないでしょうか? 8/23と8/25以外でお願いしたいとの事です。今日は17：15まで受け付けております。0993-72-1111にお願いします。		消費生活センター	消費生活センターの上妻様にお電話差し上げ、8月20日(水)13時半～14時頃お伺いすることになりました。尚、追加契約が発生する場合は、消費生活センターに連絡を頂きたいとのことでした。Tel 0993-76-1667 明日はコウヅマ様がお休みなので、担当部署に周知しておきますとのことでした。→お伺いし点検しましたが再発ではありませんでした。	2025/8/20
20	20250819	147	川崎営業所	F D	967340	小谷野愛子	-	東京都	339513586	【不平不満・対応】(携帯<090-5535-4845>より入電) 6月にマンションの上の太陽光の撤去工事をしてもらいました。6／4に請求書をもらい、支払いました。担当の方に領収書をくださいて言ってまだ送られません。(陳謝。担当者は?) 川崎営業所の西岡さん。(営業所、担当者に催促してまいります) いやいや、7／16に西岡さんに伝えて、事務の人に言っておきますって言わされました。事務の方に直接連絡したいので連絡先を教えてください。(川崎営業所の番号をお伝え) よろしくお願ひします。	西岡 慎太郎	対応方法	お客様より連絡を頂き未送付を謝罪しました。契約先と異なる送付先住所を確認してレター・パックライト3358-5960-8361にて発送しました。	2025/8/19
21	20250819	21	姫路営業所	所属直通電話	235307	岩田	-	兵庫県	7075422237	【主人より入電】大國さんはいらっしゃいますか(外出しております) 大國さんの上司は? (外出しております) 営業所長は? (外出しておりますのでご連絡差し上げる様にお伝えします) 営業所長がなぜ外出しているの? そちらに他の人はいないの? 今何人いるの? (私一人です。何かございましたでしょうか) 私の家は前の人があちで床下の扇風機とかを付けていて、その点検とかで大國さんが来て、無料で見てくれると言わされたから見もらいました。その後消毒が必要と言われて2.3万くらいかかると言われました。前の人があんな契約をしていたのか教えてほしいと言ったらそれは個人情報なので教えられないと言われました。うちの写真も撮っていたがそれは個人情報じゃないのか。写真をデジカメでとったと思うのですが、見せられたのはタブレットでした。その写真を後日持ってきたのですが、それは紙媒体でプリントした物でした。こちらがデータでほしいと言ったらすぐ困っていました。なんで困るですか? だましているからでしょう(そのような事はございません) あなたはそう言ってもこちらはもらった写真がうちの家かどうかわからぬ。データの撮影日時とかで確認するしかないんです。写真を持ってきた時にメールアドレスを教えてくれたら送りますと言われ、名刺に書いてあった大國さんのアドレスに送ったが、その後今日になってしまっても送られてきていない。盆休みとかもあったのかもしれないけど。あと、表札に岩田と書いてあるのに家に入ってから八木さんとかも言ってきて、それを指摘したらすぐ怒りだした。怒ってませんよと言っていたけど、すごく怒っていた。消毒も2.3万と言われたけど、そんなお金は出せないので断った。紙に書いて渡されたけど、そちらの計算式とかあるのかもわからぬけど(見積書はお渡してないでしょうか) もらっていない。とにかく、メールアドレスはおしえているのだから早く写真を送信して欲しい。(大國に申し伝えます) よろしくお願いします。	大國 洋一	写真未着	ネクストクラウドで写真を共有できるようURLとパスワードをメールで送信しました。その旨お伝えするため架電しましたが出られませんでした。	2025/8/19

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
22	20250821	128	埼玉営業所	F D	1889755	浅見操	71	埼玉県	489892317	★再入電★（15：00）大崎所長ではなく別の方がクレーム対応してほしいと入電がありました。また、サニックスとの通話内容は全て録音されています。【不平不満】（確認者・娘 タナカリナ様より入電）クレームです。大崎さんと両親が会う約束をしている8月23日にまで待てないので連絡しました。父は契約時「天井裏換気扇も交換工事をする」と説明を受けていたのに、工事をしてもらっていない。（契約書は新予防-SO260賃・拡散2賃 ▲5%・管有です。工事前に高齢者確認のご挨拶はありましたか？）本社からの電話はありました。確かに「天井裏換気扇を工事する」とは言われていません。だけど、急に電話口で色々言われても理解できない。担当の大崎さんと私は一度も話していません。後で契約書を画像で見たけど、高齢者は字が小さくて読む気になれないと思う。私はお宅の説明不足が原因でこうなったと思っている。父は「消毒と、床下と天井裏の換気扇を全部交換する」と言われて納得して契約しています。大崎さんは「説明が伝わり、父が納得したい」といこんで工事を勧めたと思っています。これは詐欺です。この契約金額のまま、天井裏換気扇も工事してください。早急に対応してください。【今後の対応について】①「この金額のまま天井裏換気扇を工事できる場合は、事前に私に電話連絡後、23日に父と直接あって、天井裏換気扇を付けてください」②「この金額のまま天井裏換気扇を工事できない場合は、お金は払いません。9月下旬に私の仕事が落ち着くので、その時に大崎さんと娘の私が直接会って話します」「消費生活センターにも言います」と仰っていました。【タナカリナへの電話連絡について】出来れば本日中に携帯 0805177-4541 に今後の対応について、電話連絡をご希望。【再入電】（大西受）父とオンライン電話（スピーカー）が繋がっているので、父の言い分を聴いてください。【以下、浅見操様】調査時、確かに大崎さんは「全部交換した方が良いです」「配線も全部変えます」と言いました。ようは口約束です。今頃になって、「そんなことは言っていない」と言われても困る。（見積書は受けとっていますか？）受けたけど書類は見る気にならないので、見積書も契約書も読んでいません。だいたい何故、同じ年数経っているのに、床下換気扇は工事して、天井裏は工事しなくて良いのか。おかしいじゃないか。	大崎 貴弘	説明不足	川添部長より、8/22の12:22と12:47に田中様の携帯（080-5177-4541）に架電するも一度コールが鳴って切られるという状況。→8/23の13:31に田中様の携帯へ架電し、留守メッセージになつたため、地区の責任者であること、不愉快な思いをさせたことへの謝罪、一度お詫びにお伺いしたい旨を吹き込んだ。18:00現在、折り返しはないとのこと。	継続対応
23	20250822	36	堺支店	F D	1014352	松山晴彦	61	大阪府	723700143	【不平不満・点検未実施】（奥様、携帯<09019543792>より入電）保証書を見るに2027年8月まで保証があります。2023年に「この家を売るかも」と伝えたりましたが、2024年は連絡もなく点検を受けていません。それが今年は携帯に点検の案内がありました。去年は連絡がなかったのに今年は連絡があるっておかしくないですか？これまでサニックスさんには点検当日に行けなくなったとか日時の変更をさせられました。（陳謝）家はまだ売れていないので売れるまでは点検してもらいつの上で売却をしたいと思っています。堺支店に掛けましたが固定電話しか登録されていないとか言われて堺が開かないでこちらへ連絡しました。（本日中に堺支店の責任者よりお詫びと点検のご連絡差し上げます）よろしくお願ひします。※もう住んでいないのでハガキも転送されないと仰せ。点検時にハガキの送付先を伺ってお客様情報の更新をお願いします。	点検連絡なし、未点検	(点検月：2024年8月) お電話で売却中で点検が困難な為今年は点検せずに保証は出ますとお伝え。本社確認済み。	2025/8/22	
24	20250822	70	奈良南営業所	本社代表電話	2028771	日吉弘明	52	奈良県	743741148	【不平不満対応】7/26に天井裏の点検もしてハクビシンのフンらしきものがあり、断熱材も？がされていると言われた。断熱材の工事代金の見積として340000円の見積を言われた。今までサニックスを信用していたが、自分も天井裏にのぼって確認したがフンではなく家屋補強を工事した時の粉が散在していた。本当にハクビシンがいるのか疑問に思った。盆休み前に何度も電話があったが取れなかった。8/15に電話を取って状況を話すと「来週電話します」と言われた。普通は週明けにすぐ対応すべきなのに、一週間たった今でもこちらから電話しないと連絡がない状態。このまだといつまでもほったらかしにされる。堺江所長では話にならないで上席の者から至急連絡させてくれ。（関西本部の木原係長に連絡するよう依頼済み）	対応遅延	謝罪と今後の対応を兼ねて9月13日（土）10:00に訪問します。電気工事士も同行します。	継続対応	

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
25	20250824	142	土浦営業所	F D	100168602	清水奈美	57	埼玉県		【不平不満：説明不足※ご契約者様より入電】太陽光発電を8/4に設置しました。契約するまでは頻繁に連絡をくれていたのに設置してからは何の連絡もありません。もう20日も経っているんですよ。【ご説明不足を陳謝。連系までには場合によっては数か月かかる事がございます。現在の進捗状況を担当者から8/26火曜日にお伝え致します。】少し時間はかかると言っていたけど今こういう状況ですなぜ連絡するべきではないのでしょうか。火曜日は19時以降に連絡を下さい。	種市 聰	説明不足	種市よりお客様へ19:00頃連絡。今回のご連絡をさせていただかなかつた事に対してお詫び申し上げ、今後進捗をご連絡を定期的に差し上げることをお伝えしご了承いただきました。	2025/8/26
26	20250825	1	本社	F D	1288174	東島君代	80	熊本県	965334380	【不平不満】(相談室の電話番号確認ミス) (東島君代より入電) 8月19日に相談室に電話したのに、熊本支店の担当者からおり返しの連絡がありません。今朝、熊本支店に電話したら定休日でした。(東島君代様の携帯電話番号は08018829162でしょうか?) はい。(申し訳ございません。08018821962で登録していた為、別の電話番号に連絡していました。本日は定休日。明日、必ず東島君代様の携帯に担当者よりお電話差し上げます。) 置を上げて待っています。宜しくお願いします。【連絡先】08018829162	所属内連携・連絡ミス		連絡が遅くなりましたことに陳謝し、8月27日の11時30分に点検に伺う約束をしました。 →予定通りお伺いし8/29、30日で殺菌、土壤消毒の契約をしました。	2025/8/27
27	20250826	19	小郡営業所	F D	1469725	木村博之	60	山口県	837254286	【不平不満】【点検未実施】(木村博之様より入電) ハガキが届きました。点検をお願いします。希望は8月30日AMです。(営業所に申します。本日中に担当よりお電話差し上げます。) 2022/09/14から点検を受けていません。以前は営業所からの連絡があつたのですが、案内方法が変わつたのでしょうか? (登録は固定電話のみ。現在も固定電話は使っていますか?) 留守電設定していないので、話せなかったのかもしれません。(お待たせして申し訳ございません。本日、担当より携帯電話にお電話差し上げます。) 【連絡先】090-8481-9507 ※携帯電話番号のご登録をお願いいたします。	点検連絡なし・未点検		(点検月: 2024年9月) 携帯電話登録済み。お客様へは淀森次長対応予定。→8月30日11時からお伺いします。	2025/8/26
28	20250826	67	宇和島営業所	F D	1290096	三好健三	78	愛媛県	895272115	【不平不満：対応】昨日、そちらに電話して、今日、玄関の状況確認に来てもらい、見てもらいました。が、その対応の仕方に気分を害しました。穴の状況を見て、「これはキクイムシですね」と簡単に済ませた上、キクイムシの薬剤を散布した方がいいと、近くのホームセンター(ダイキ)に連れて行ってあげますと言われました。私はその対応に腹が立つので、その担当者に伝えたところ、「すみません」と謝られて、丁度、主人も戻って来ましたので、置を剥ぐって、穴の周辺を丁寧に見てくださいました。最初から、そのように丁寧に見てくれたらしいのに、長年、サニックスを利用しているお客様に対してぞんざいな扱いをされて、以前の痕跡でキクイムシもないのに、ホームセンターで薬剤を買うのもタダではありません。最初から丁寧な対応をしてほしかったので、次からは気をつけてください。(お客様をご不快な思いにさせたことに陳謝。今後このようなことがないように社員教育に活かしていくこと。私どもの至らない点をご指摘頂いたことに感謝の気持ちをお伝えした。)	小田原 混祈	対応方法	本部より謝罪の連絡を入れました。此度の小田原の対応について謝罪し、またお客様より状況を確認致しました。不親切な対応に不満を抑えきれず、相談室にお電話されたそうです。当方の謝罪も受け入れて頂きましたので、担当者及び所属に適切な指導をし今後この様な対応をする事の無い様お伝えし切電致しました。	2025/8/26

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
29	20250827	108	名古屋支店	代転	1434132	田口真弓	53	愛知県	562953316	【不平不満：施工内容※夏季休暇中にメールでのお問合せ有】夏季休暇中にメールで連絡先を聞きました。今は私はアメリカに住んでいます。今年に基礎のクラックの工事をしたんですが家の外側はサービスで塗ると言われました。サービスとはいえとても納得できる仕上がりではありませんでした。落書きにしか見えないです。平原さんは「奥様との色で合意した。」と言っていますが妻はこんな色にあるならサービスでもお願ひしなかったと言っています。何とかしてほしいとお願いしたら平原さんは①白色に塗り直すか②落書きみたいな線を太く一本線にすると提案されています。とてもじゃないけどうまくできるように思いました。その提案は一旦断って自分たちで調べたら普通に塗装業者でコンクリートをきれいに濡れる塗料が世の中にはあるようです。昨年外壁塗装をもらつたんですがその業者に聞いても全然普通に塗料があるそうなんです。それを平原さんに伝えたら「塗料のメーカーと色を教えてください、うちの業者を使えば安くなりますよ。」と言われました。てっきりこちらとしてはサニックスが持つものだと思っていたにお客さんが払ってくださいと言われました。ましてはメーカーの色やメーカーを聞くなんてお宅はプロじゃないんですか？平原さんでは話になりません。そういう話をしても8月20日に日本を飛び立たないといけない状況だったんですが、8月6日に平原さんとそういう話を聞いて自分たちが頼みたい業者に依頼するのであれば週末までに回答しなければ塗料を注文できなくて8月20日のフライまでに塗り替えができないからですよ。だけど平原さんから連絡が来たのは8月15日で業者も休みだったので結局8月18日以降でないと動けないと言言われてなにも塗り替えが出来ていない状態です。平原さんは説明不足と言われましたが、塗り替えに費用は払えないと言われています。恐らく今回の件は名古屋支店の上司にも報告していると思います。それなのに上司から連絡がないのもすぐサニックスに対して不信感があります。これからのお話をしたいので名古屋支店の方じゃない然るべき方から連絡をもらえますか？【ご心配をお掛けしている点に関して陳謝。時差があるかと存じますので日本時間で何時ごろにおかけしたらよろしいでしょうか。】明日の朝8時30分から9時の間に517514363にかけてください。	平原 真悟	対応方法	支店長、平原さんには報告済み。関西地区本部から対応する。→主人に架電しご迷惑をおかけしていることを謝罪。一度現状確認することになり、息子様が帰国する9月15日以降の夕方以降にこちらから架電し、再度日程の調整を行った上で現場の確認を行い、内容を再度確認した上で改めて回答すると伝え切電。	継続対応
30	20250828	36	堺支店	F D	733353	石原真保	68	大阪府	724820700	【不平不満：対応；点検時写真の送付】先日点検に来てもらって（8/2 小笠倫雄）、床下の写真を送ってもらうということになっていました。帰ったらすぐに送りますということだったんですけど、まだ届いていないんです。（陳謝。早急に送るように伝えてまいります。）	小笠 倫雄	写真未着	電話にて謝罪、早急に写真郵送対応。	2025/8/21
31	20250829	21	姫路営業所	F D	1385146	岡本逸二	104	兵庫県	790860746	【不平不満】（点検未実施）（岡本充史様より入電）最終点検ハガキが届いたけど、点検履歴見てくれる？2021年、23年しか来てもらってないよ。お宅が1年に1度点検してくれるって言うから長い間消毒を継続してきてたけど、もう他の会社にお願いしようと想っています。（申し訳ございません。）23年は「点検の連絡がない」とこっちから電話をかけたけど、昨年はわざわざ電話はしませんでした。そしたら点検に来なかつた。（点検案内ハガキは？）ハガキは届いていたけど、お宅は私の電話番号を知っているよね？（はい。私共の対応でご不快な思いをおかけしたということ、状況が良く分かりました。）最終点検は約束だからやってもらうけど、信頼できないので継続はしないつもりです。よく姫路営業所に伝えてください。（かしこまりました。）【連絡先】090-3356-5757【備考】2023年9月／点検時に点検時期についてのご要望あり 2024年からの点検は4月にご案内する事と（お客様ノート）の履歴に入力あり。	点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年10月)ご連絡し謝罪しました。9月3日に再度ご連絡し日程調整を行う事になりました。	継続対応	

個別明細

【HSE】件数 34件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
32	20250830	34	北大阪支店	Eメール	T00113822	辻本	-	兵庫県		(08/29 18:07受信)その他お問い合わせから問い合わせがありました。お問い合わせ内容■お問い合わせの内容・内容8/29の17:55頃阪神甲子園球場近くで本当は曲がりたかった所が封鎖されて曲がれなかったらなのか、停止していたので抜かそうとしたら、後ろも確認せずに指示器も出さずに急に車線に戻って危うく接触するところでした。運転が自分勝手です。お客様にどういう接客をしてのかわかりませんが、この車一台のせいで会社のイメージは下がりました。社名が入ってなければ良いというわけではありませんが、社名が入った車を運転していて、会社の宣伝をしながら走っているわけですからもう少し考え運転していただきたいです。大阪 87-39 ■ご連絡先・ご氏名辻本・フリガナツジモト・法人名・部署名記入無し・役職記入無し・ご住所記入無し・お電話番号記入無し・メールアドレスcrux.51213@gmail.com	粟津 一平	車両（運転）	担当者に確認、辻本様に謝罪文をメールしました。（池谷真一郎）	2025/8/30
33	20250830	8	北九州支店	F D	680642	小林勝彦	63	福岡県	932020342	【不平不満・説明不足】保証期間内に再消毒をすれば保証はなくならないですよね。（はい）うちも9/30まで保証期間があると保証書に書いてありますが、7月に点検に来たので契約書に工事期間は7/20~8/4と書かれたので消毒をしました。私は8月の終わりか9月にすれば良いと言いましたが、今年セールスに来た人が「保証がなくなる。金額が高くなる」と言わされたので7月に消毒をしました。保証がなくなると言ったのは虚偽だったということでしょうか？（どのような背景で申し上げたのかわかりませんが、例えればお盆休みがあるので工事が詰まつくると日程が取りにくいということだったのかもしれません）そういう風に説明してくれれば納得して、今回のように連絡することもなかった。暑い時に消毒をするのはドアを開けっぱなしにするし本当に暑いんです。保証がどんどん短くなっているんじゃないかと思います。（保証は前回のものにプラス5年しますので短くなることはありません）点検もだんだん早くなっています。点検は暑いですが8月か9月で良い。（貴重なご意見ありがとうございます。確認して今後このようなことがないようにしてまいります）よろしくお願いします。※一般管理費についても少し話題に挙げられました。	岩下 力丸	説明不足	岩下支店長へ伝えました。	継続対応
34	20250831	35	高槻営業所	F D	1206587	中野英昭	85	大阪府	729990316	【不平不満：点検未実施】点検案内ハガキが届きましたが、昨年は点検してもらっていました。こちらから連絡しないと点検に来ないのですか。どうして連絡してこなかったのか理由も含めて説明してください。お宅は以前、不祥事があって新聞に載りましたよね。その後、お詫びに焼酎を贈ってきたこともありましたが、またこんなことでは信用できなくなります。お金を払っているのだから毎年点検してもらわないと。昨年点検できなかつた分はどうするのか、昨年点検できなかつた理由と併せて、どうするのか連絡ください。（本日と明日、店休のため、火曜日に責任者からご連絡差し上げます。）では、携帯電話に連絡ください。		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年10月)	継続対応

個別明細

【ES】 件数 1件

8月

社外秘

2025/8/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日	
1	20250828	274	福岡事業所	本社代表電話	2046019	合名会社濱田屋	-	福岡県	935211015	8月28日、タンク清掃完了にともなう押印依頼の訪問があった。いつ終わったか尋ねると、確認しますとのことであった。結果、8月7日に完了とのことであったが、期間も空いていて、写真もなくかつ担当が状況も把握しておらず、本当に終わったのかわからなかった。これまでの担当はちゃんとしてくれていて、今回のことがあると信用がなくなる。また、訪問する前に住所も確認しておらず、電話で住所を聞かれた。ちゃんと調べてくるのが当たり前ではないかとご意見であった。しっかりと指導と管理を徹底してほしいとのことご連絡であった。		対応方法	福岡事業所に連絡済み。福岡事業所より対応。	継続対応	

「お客様の声」点検連絡なし・未点検 区分（相談室＆所属）

2025年 8月

2025/8/31 : 現在

	合計	一度の連絡でそれ以降なし	点検時期遅れ(前月案件)	点検時期遅れ(2ヶ月前案件)	点検時期遅れ(3ヶ月以前案件)	未点検(昨年)	未点検(2年以上)	ペイト	太陽光	その他
合計	9	0	0	0	2	6	1	0	0	0
【HSE】	9	0	0	0	2	6	1	0	0	0
九州地区	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
(九州西南部)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
佐賀営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
唐津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武雄営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐世保支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
諫早営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大村営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島原営業所	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
鹿児島支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
薩摩川内営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
枕崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿屋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
出水営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
都城営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
日向営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(九州北部)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡西営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
久留米営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
玉名営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
天草営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
北九州支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
行橋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宗像営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八幡営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中四国地区	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
広島支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
下関支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小郡営業所	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
徳山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩国営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東広島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
倉敷営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三原営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
松江営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高松支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
松山支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宇和島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新居浜営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
関西地区	7	0	0	0	1	6	0	0	0	0
堺支店	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0
北大阪支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
姫路営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
明石営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高槻営業所	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
奈良南営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福知山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
名古屋支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
津営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
浜松営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東日本地区	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東京支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
川崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
土浦営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
千葉営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富士営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0