

お客様相談室便り

新年スタート号

2010.
1月号

2010年も幕明けました。今年はどんな年になるのでしょうか。

昨年は消費者庁が立ち上げられ、また改正特商法も施行されました。

2010年も引き続き、消費者や行政が企業に向ける目が更に厳しくなると言えます。

今年サニックスが更に前進するために、お客様の信頼を得る為に、**コンプライアンス(法令遵守)**は必須です！



「再勧誘の禁止」

訪問販売事業者に契約を締結しない旨の意思を示した
消費者に対しては、当該契約の勧誘をすることを禁止

【改正特商法第3条の2】

「過量販売」

訪問販売によって通常必要とされる量を著しく超える商品等を購入する
契約を結んだ場合、契約後1年間は契約の解除等が可能になる

【改正特商法第9条の2】

訪問販売お断りシール

現在、自治体でも貼り紙／シールを配布し、
悪質な訪問販売業者の来訪防止を推進しています。
サニックスではこうした「訪問販売お断りシール」
が貼付けされている全ての消費者宅への勧誘を禁止
しています。

【H21.12.17 通達文書参照】



貼り紙／シールの書式は自治体によって異なります

電話でアポイントを取ったり
依頼で伺ったお客様宅に
貼ってあらうどうするの？
訪問するまでは分からぬよね！？



訪問時、シール貼付に気付いたら、
その時点でもう一度お客様に
「勧誘を受ける意思があるかどうか」を
しっかりと確認して！
その時に勧説断りを受けたら
勧説行為は出来ません！



訪問販売 = 悪質、
ではないのに！
厳しいなあ。。



残念な事に訪問販売にも「良い」業者「悪い」業者が混在していて、お客様からの見極めはとても難しいものです。
私達は自信を持っている企業だからこそ、お客様の意思を尊重して率先して動いているんですよ！



改正特商法により、消費者への意思確認が更に重要になります。
お客様とのやり取りの中で注意すべき事があれば正確に、記録にとどめるようにしましょう。
なによりも『お客様の声を正しく“聴く”事』が大切です。決して一方的になつてはいけません。
V - N E T を利用したり、各所属で共有できるツールを用いて
「だれが」「いつ」見ても分かるように記録しましょう。

(注：個人情報の取扱には十分に注意)

お客様とのクレーム・トラブルゼロ運動

2010年1月1日～
3月31日まで

クレーム・トラブルゼロ運動
(HS)

毎日意識し、継続しましょう

お客様との
クレーム・トラブルゼロ運動
(お客様満足度向上期間)
平成22年1月1日～3月31日

1. お客様本意の活動を行います。
・長期的な視野に立った商品提案
・お客様の都合優先で
期日に余裕を持ったアポイント
2. プロらしく質の向上を図ります。
・高度な知識：技術で、お客様の期待を上回るサービスの提供
・社員が互いに注意し合う環境づくり

「来年も、またあなたに来てほしい」と言われる仕事に徹する！

お客様に学ぶ 訪問販売のヒント (フリーダイヤルより)

「今回が再消毒です。
保証期間はまだ数ヶ月あるのに、
消毒をする期日をこちらが決めるという
より、サニックスさんの都合で決められた
ような感じがします。」

この様な声を頂く事のないように！！
お客様の声を良く聴き
コミュニケーションを取りましょう。

クレーム・トラブルゼロ！

おしらせ

インターネット
お客様相談室のページに
『お客様電話対応マニュアル』を掲載しています。
ぜひ参照、活用して下さい。
(現在 HS関連商品
マニュアル掲載)

