



# お客様相談室便り

## 2025年11月号

相談室ポータルを活用して不平・不満を減らしましょう

### 不平・不満の多い項目

- ① 対応 ② 点検未実施 ③ 約束時間

① 「未対応の依頼件数」「未対応一覧」などをチェックして未対応案件の対応を進めましょう。

NEXT相談室\_未対応リスト

CSV出力 検索

各項目を結合する演算子 ☒ AND ☐ OR

受付日 2025/08/01 - 2025/08/3

任意の期間、対応所属名などで検索

対応所属CD  ☒ 部分一致

対応所属名 福 ☒ 部分一致

対応をした際は対応入力をお願いします。入力がないと対応の有無が分かりません。  
電話を掛けたけれど出られなかった場合や他のご家族の方が対応された場合なども、対応履歴に詳しく記録していただけると、お客様から問い合わせがあった際にその旨をお伝えでき、ご納得していただけます。

所属にて未対応の依頼は現在 0 件です。

←この件数は出来るだけ少なく、  
0で維持できるよう対応を進めましょう



② 過去の入電分が追跡によって「継続対応」になりましたら点検案内をお願いします。

過去に点検未実施で不平・不満のあったお客様の対応内容を「継続対応」に変更して点検案内を促しています。  
同じお客様に同様の不平・不満を与えないように早めの点検案内をお願いします。

※お客様相談室追跡分※  
点検の案内をお願いします。連絡がつかない・点検断りの場合もその旨対応入力をお願いします。

③ 点検日時が決まったら行動予定への入力をお願いします。

行動予定に日時が入っていればお問い合わせの際に日時を伝えることができます。変更があった場合も随時更新していただくと助かります。

日付	訪問	訪問者	訪問内容
2025/11/11	3B	■■営業所 ○○ ○○	12月物件(13:30-)



おらせ

受付基本情報の入力が必要となる項目が増えます。「顧客名(カナ)」「顧客名(漢字)」「部門」「対応状況」「担当所属」が入力されていないと登録できないようになります。今後も適正な入力をお願いします。

確実に対応してお客様満足度を高めていきましょう