

(相談)  
事務連絡 - 第6号  
平成18年12月23日

所属長 各位

お客様相談室長  
H S 事業本部長  
E S 事業本部長

### 公休日の緊急対応について

日々の業務お疲れ様です。

現在、各事業部門の公休日にお客様から緊急対応の要請があった場合、お客様相談室としては、極力公休日明けの対応とさせて頂くよう努めていますが、顧客第一主義に基づき、場合によってはすぐに対応する必要性が出てくることもありますので、下記事項について徹底のほどお願い致します。

### 記

#### 1. 徹底事項

- (1) 所属長は部下に対して、公休日にやむを得ず点検・施工などをさせる場合は、必ずその実態を把握しておくこと。
- (2) お客様から緊急対応の要請があった場合、所属長へ対応指示する。対応指示の連絡は、所属長の携帯電話へ行う。
- (3) 対応指示を行ったが、不在着信等で連絡がつかなかった場合、所属長は着信に気付き次第お客様相談室へ連絡を行うこと。
- (4) 所属長が公休日に遠隔地へ行く(旅行・帰省)等の理由で、緊急時に即対応できない場合は、所属長に代わる者の名前と携帯番号を公休日前日17時までにお客様相談室へ報告すること。
- (5) 対応結果は、公休日明けに「お客様の声」に記載して報告すること。対応した社員名と対応時間も記載すること。

以上

(担当：H S 事業本部、茨木 お客様相談室、高橋)