

おお客様相談室だより 5月号

白蟻最盛期!!

イントラネット「本日の苦情・事故・違反」のページに、依頼・再発・羽蟻情報を掲載しています。
営業活動の参考にして下さい



依頼・再発・羽蟻情報前年比
(フリーダイヤル受付分 4月20日～5月7日)

	依頼		再発		羽蟻情報	
	H16	H17	H16	H17	H16	H17
北部九州	36	22	22	7	37	18
南部九州	0	1	5	3	6	4
西部九州		1		6		4
中国	38	27	34	26	57	44
四国	17	13	22	13	30	47
関西	82	102	50	32	100	101
中京	17	14	11	5	20	16
関東	6	13	1	0	4	7
合計	196	193	145	92	254	241

苦情
コンプレイン

4月度18件

ES、環境資源は0件
ワーストは、HS北部九州地区の5件です。

約束
13件

修理品
5件

所属長より各センターへ「当社の取り組み」について報告して頂きました。
他業者との差別化を形にした今回の報告は、好意的に受けとめられているはずですが、センターへの相談件数を気にする以前に、サニックスへ相談して頂けるようなコミュニケーションを図る事が大切です！

消費生活セ
ンター

4月度12件

HS北部九州・中京地区、ES、環境資源は0件
ワーストは、HS関東地区の4件です。

クレーム・トラブル研修

クレーム・トラブルの発生原因追求と予防策を考える研修が行なわれました。
その結果、一つの予防策として「イントラネットの活用」が挙げられました。
他の所属で起きたコンプレインや事故等の情報を、「我が身の事」としてとらえ、危機感を持って行動しましょう。



毎朝の朝礼で必ず報告し、トラブルを防止して下さい

サニックスは、消費者の家に足を運び、情報を与え、無償のサービスを提供している。そして、社会に有用なものを販売しているから、サポートしている。
訪問販売＝初対面は誤解されやすい。クレームは色々な要因が集まって起きるもので、卑下する必要はない。それより、クレームに向かう姿勢と、元に戻す方法を考える方が重要である。

(研修の一場面)
顧問弁護士の講義より



家を全改築したので、他の業者でお世話になります。
私の個人情報を消去して下さい。

4月号にも掲載していましたが...

個人情報保護法

4月にこの法案が施行されてから、このような申し出が増えています。所属にも申し出があると思いますので、右記のポイントをおさえて下さい。

< POINT >

- * 消去等の申し出があった場合、直ちにお客様相談室へ連絡して下さい。(窓口の統一と、お客様確認の為)
- * 折り返し連絡を入れた後、お客様相談室から送った書類を作成・返送して頂かなければ、情報の消去等はできません。
- * 保証中に消去する場合、保証の完全履行に支障をきたす事がありますので、HS事業本部の指示に従って下さい。



手紙・ハガキの取扱いについて再確認!

所属に届いた手紙・ハガキは...

すぐにお客様相談室へFAXし、着信確認をとる。
原本を月末書類と一緒に送る。
(危機管理対策室の書類と同封しないで下さい。)

* 特に が徹底されていないので、よろしくお願いします。

お客様相談室Q&A



Q、「お客様の声」の
保存期間は何年です
か?

永年保存

です。