

# お客様相談室だより 4月号

HS所属	コンプレイン
九州	3
南九州	4
西九州	1
中国	5
四国	0
関西	0
中京	2
関東	1
HS計	16

平成17年3月コンプレイン16件  
約束11件・修理5件

## 約束 修理

福岡、福岡西、大分、宮崎、国分、都城  
出水、松江、名古屋、岡崎、横浜

松江(2)、下関、小郡、佐世保

約束/修理のコンプレイン対応で大切な利益時間を失っていませんか？

何故起こったのか？ コンプレイン

ちょっとくらい遅れて  
も待ってくれている  
だろう…。

修理品が戻ってきて  
いるが、担当者はわ  
かっているはずだ。

忙しいから後で  
やっておこ  
う…。

お客様は当社の約束を信じ待っています！！

## 約束

- 具体的な約束時間を全員が把握しましょう！
- 移動時間も考えて、約束の時間に間に合いますか！？  
やむを得ず遅れる場合は必ず連絡を！

## 修理

- 再三の確認がコンプレインを未然に防ぎます！
- 修理品受付簿の記入・管理の徹底！

## 必見

4月1日より、個人情報保護法施行。  
各人が「個人情報管理の徹底  
(情報の適正な収集／漏洩等防止)」  
について意識を持ち取り組みましょう！

詳しくは  
インターネットの  
個人情報保護方針  
のページ  
通達文書4月1日管理-第1号をご参照下さい。

お客様からの個人情報の問合せ窓口  
お客様相談室

問合せが入った場合お客様相談室に必ずご連絡を。  
(対応詳細は4月1日(相談)事務連絡第1号)

その他不明点は危機管理対策室 担当岡田・三品 まで

## HS関西本部の取組み

HS関西本部では部長の指揮の下に  
**「苦情トラブル撲滅対策実行委員会」**  
を毎週1回開催しています。  
地道な取組みが顧客第一主義の定着を図ります！



危機管理対策室・お客様相談室・内部監査室主催  
「クレームトラブル研修」も行なっています。