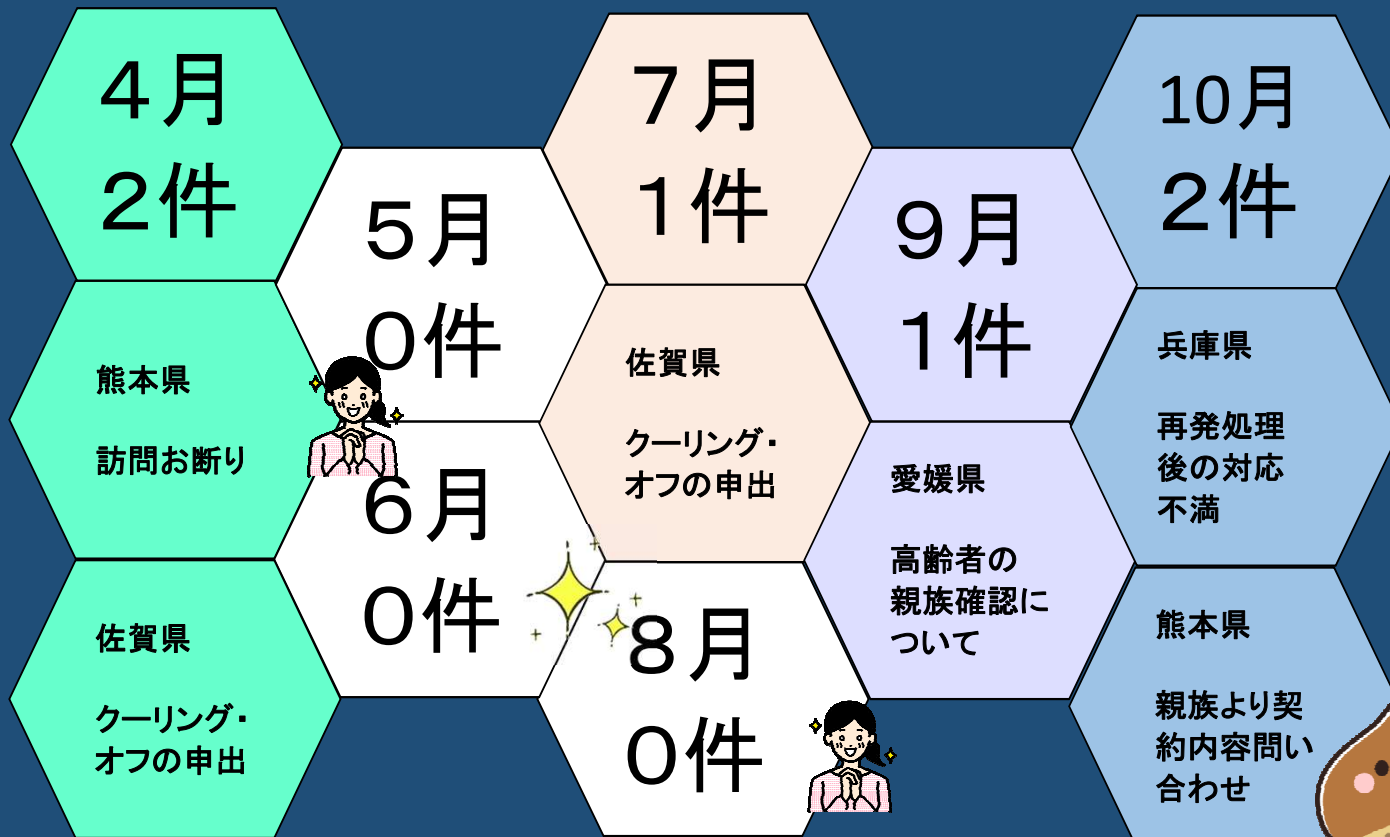




# お客様相談室便り

2021年11月号

2021年上半期消費生活センター入電  
フリーダイヤルで受付分



上記相談案件については、特商法に抵触する問題性はありません。  
皆さんが法令遵守を行って営業活動をされているおかげです。

※「サニックス」に関するPIO-NET件数については、イントラネット法務部のページをご参照ください。

## with コロナ時代 お客様の意識は？

～緊急事態宣言以前と期間中～



「今、コロナが流行っているので点検は落ち着いてからにしてください」「家族に基礎疾患のある者がいるので今年の点検はお断りします」「どんなコロナ対策をしているのか」などの点検お断りや社員のコロナ対策の入電を受付けていました。

～緊急事態宣言解除後～

10月の緊急事態宣言解除後から「4月に点検ハガキが届いていました。緊急事態宣言が解除されたので点検をなるべく早くお願いします。」「コロナで点検を控えていましたが、落ち着いてきたので今のうちをお願いします。」など、点検依頼の入電が増えてきています。

そろそろお待ちいただいているお客様に点検案内を差し上げてはみてはどうでしょうか。感染対策を十分に行い活動しましょう。

## 信用の第一歩 約束時間を守る

定時照会入力忘れ、ダブルブッキングを全力で回避しよう。

毎月、不平不満の受付で約束時間の不平不満が発生していますが、とくに9月に多発。予定表への転記漏れがあるようです。

また、アポをとる人と実際に訪問する人の連携ミスもあるようですので気をつけましょう。

また、新設店舗開設もあり、前店舗との引継ぎももれなく行ってください。新しい店舗になった年に未点検になってしまうケースも散見します。

お客様との約束の時間を守らない事によって会社全体の信用に関わってきます。たとえ、なんとかお客様と面談できたとしても、一度失った信用はすぐには取り戻せないで絶対に約束時間には遅れない様にし、万が一遅れる場合は必ず先に一報を入れるようにしましょう。

また、予定表(管理表)には必ずきちんと書き込みしましょう。

