

相談一第1号

平成20年7月31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
環境資源開発事業本部長
人 事 部 長

お客様からの「感謝の声」表彰制度の創設について

平成20年7月10日付、HS一第17号において「センター入電ゼロ、問題性のあるフリーダイヤル入電ゼロ」を実現するために、問題事案発生後の所属における再発防止の取組みを強化するとともに、当社の信頼を損なう悪質な行為に対しては賞罰委員会に諮り処罰する旨を通知していますが、今後、全社的にコンプライアンスの徹底を図るために、ただ単に違反行為を処罰するだけでなく、他方、お客様から「感謝の声」により顧客満足の向上について功績のあった行為に対して、下記のとおり表彰する制度を新たに設けてコンプライアンスに則った活動を一層推進するものとします。

記

1. 対象期日：平成20年8月1日から実施
2. 対象事案：お客様から「感謝の声」等で顧客満足の向上に功績があったと認められるもの
3. 申請要領
 - (1) お客様相談室に「感謝の声」として入電のあった事案が対象となる。
 - (2) 本社関係部門で回覧し、申請可否を決定する。
 - (3) お客様相談室長が所定の書式で賞罰委員会へ申請する。
4. 認定方法：賞罰委員会の決定による。
5. 伝達方法：賞罰委員会規程に沿い、所管部署から連絡する。

以 上

(担当：お客様相談室 高橋)