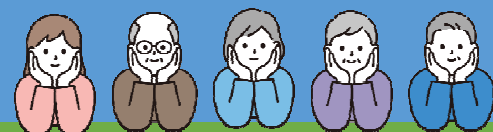
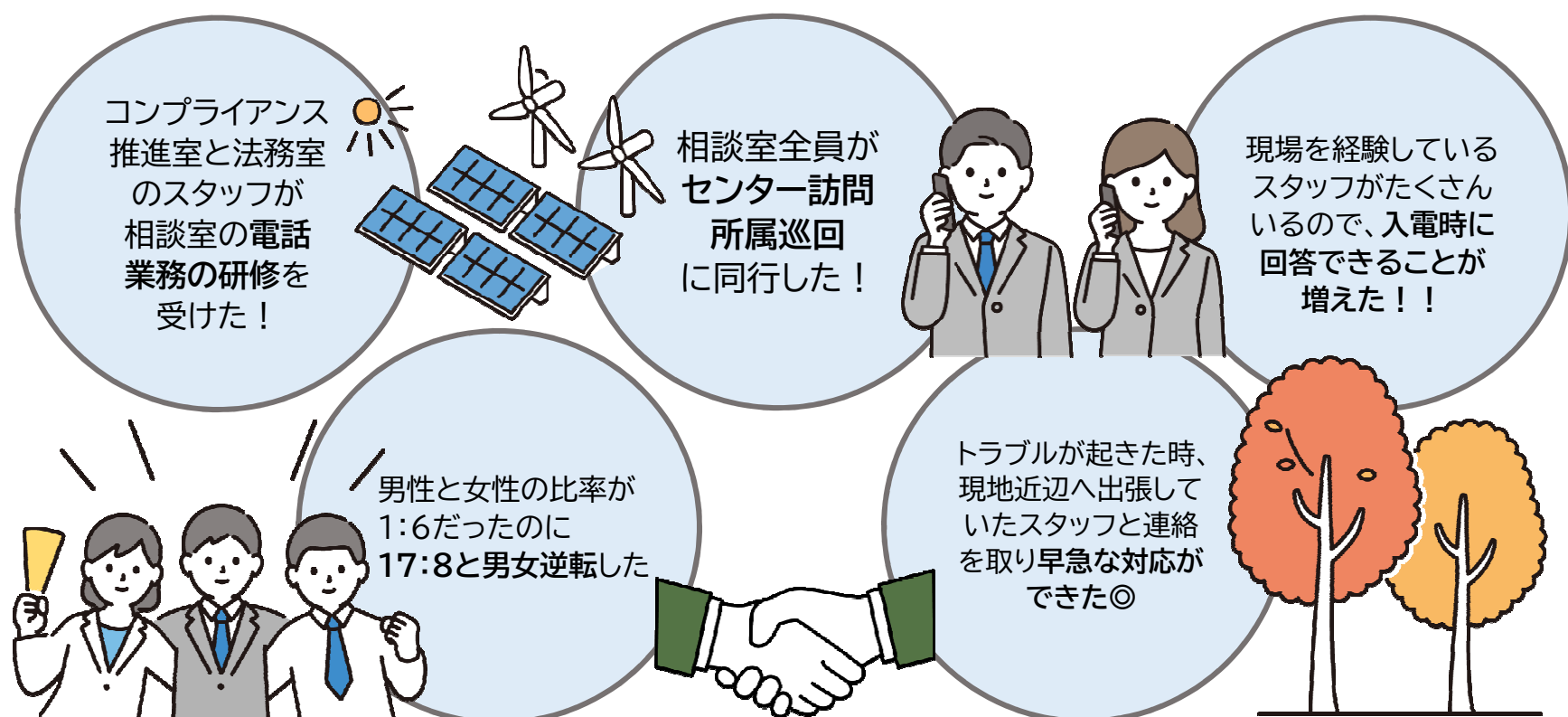


# お客様相談室便り



2022年11月号

お客様相談室は2022年6月よりコンプライアンス推進本部になりました！  
組織改編により変化した事をいくつか紹介したいと思います(^0^)/



初めての所属巡回やセンター訪問を経験させていただきました！相談員と面談し、向き合い方や接し方の気づきを得ました。所属を知ったことで現場の立場に立った対応について考えさせられることもありました。これからは相談室でできることだけでなく、相談室・コンプライアンス推進室・法務室の3室でできることを考え、サニックス全体の改善に繋がるような活動をしていきたいです。

【相談室吉永】



① 対応入力について

「以前〇さんに〇〇と言った」という入電があった場合、私たちは対応入力を見て対応しています。しかし、対応入力がない、具体的に入力されていないと、詳しくお話が出来ません。

「Good例」  
担当が〇〇とお伝えし、お客様から〇〇と言われましたが、〇〇となり納得して頂けました。  
今後は〇〇が〇〇します。

ここまで詳しく入力して頂くとお客様対応がスムーズに出来ます。訪問予定なども何時に誰が誰にアポを取って行くのか、入力していただければ非常に助かります。

② 社内情報更新について

「点検不要、DM要らない、固定電話を廃止する等」の入電が入ったら、DM・点検区分、社内情報を更新しないと二次クレームに繋がります。

- ・お客様の声が届き次第すぐに更新する。
- ・顧客リストにも必要情報を記入する。
- ・場合によっては要注意案件登録する。

上記を注意していれば二次クレームはほとんどなくなると思います。「お客様の声」が届いたら忘れないよう、更新、入力をお願いします。お客様の声の内容で不明点がありましたら入電受付者までお問い合わせください！

顧客満足度向上のために忙しいところ恐縮ですがご協力をお願いします。

おねがい