



# お客様相談室便い 2005年10月号

## 消費生活センターからの入電

9月度

16件

消費生活センター入電推移

■ 総件数



## 9月度コンプレイン

6件

松江HS、小郡HS、  
明石HS(2回)、近江八幡HS、姫路HS



全て約束のコンプレインでした。  
時間に遅れそうな時は、前もって連絡をしましょう！

## 手紙・ハガキ受付件数

9月度(本社・所属着合計)

54件

クーリングオフ、43件 解約の申し出、5件  
点検のご意見・断り、4件 その他、2件

## 「消費生活センター入電(年齢別)」

	総件数	69歳以下	70~79歳	80歳以上	その他
4月	12	4	3	5	0
5月	12	2	6	3	1
6月	24	5	8	3	2
7月	43	11	18	11	3
8月	21	6	12	2	1
9月	16	2	9	2	3

## 「お客様の声」返信マニュアルの再確認を！！

現在、「お客様の声」の処理について、このような問題が起きてています。



- 「お客様の声」が当日中に返信されない。
- 解決 対応継続の判断が間違っている。
- 対応継続後の「対応結果報告書」が返信されない

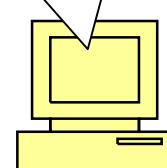
インターネット・  
お客様相談室のページ  
に掲載されている  
**「お客様の声」返信  
マニュアル**をもう一度  
確認しましょう！

お客様の満足度向上  
2次クレーム防止



それによって

(マニュアルの目的)



## お客様からの感謝の声 9/1~28受付分

世田谷SC CS係長 大庭 久征

大庭さんの対応がとても良かったです。  
他の方々も一生懸命に工事をされていたので、  
お礼が言いたくて電話しました。

東大阪HS 営業一般 福田 健次  
技術班長 北原 千年  
技術班長 神崎 幸雄

再消毒と換気扇の契約を結び、工事をして  
もらいました。3人には本当に良くしてもらい、  
満足しています。ありがとうございますとお伝え  
下さい。

北九州支店 TS一般 松田 和彦

丁寧に点検し、分かりやすく説明してくれたので  
本当に良かったです。悪い所について  
御指導して頂き、ありがとうございました。

千葉HS 技術一般 古山 和喜

最近他業者が多くて本当に困っています。  
私は工事をしてくれた古山さんを信用して  
いるし、娘も一部上場のしっかりした会社だと安  
心しています。  
きちんと工事をする会社だから、他の会社が  
真似をするのですね。