



# お客様相談室便り

2019年2月号

顧客減少阻止⇒顧客維持率105%以上

## お客様ノート「要注意案件」活用

1回、未点検の年がありクレーム。保証が切れてももう1年点検案内をすること。

消毒した月は2月だが、毎年、5月に点検希望のお客様。

生後12ヶ月未満の乳児がいるため、再消毒は1年後に。



通常の流れとは違う、でも絶対忘れてはいけないそんな案件は、V-NETお客様ノート「要注意案件入力」画面に入力しておきましょう。顧客満足につながるように毎月、稼動日初日に『当月要注意対応リスト』を出力して、もれのない対応を。

<<お客様相談室より>>

お客様相談室においても、不平不満や点検案内がない等のお電話を受けた際は、記録を残し、後日対応をしたほうがいい頃に、所属にご連絡しています。

要架電日チェックリスト						
受付日	所属名	顧客名	電話番号	要架電日	内容	チェック
20190211	A支店	お客様A	× × × × ×	2/15	2/16に連絡するお客様	
20180724	B営業所	お客様B	× × × × ×	2/15	要注意案件。点検案内は息子様の携帯にお願いします	毎年連絡
20181225	C支店	お客様C	× × × × ×	2/15	2月になってから点検案内希望のお客様(2/1所属連絡済み)	毎年連絡
20170220	D営業所	お客様D	× × × × ×	2/15	点検未実施に対する不満。	毎年連絡

(相談室で使用しているリスト例)

ご対応の時期です。

