

相談一第1号  
平成24年7月5日

所属長 各位

お客様相談室長  
HS事業本部長

### 「お客様ノート」廃止について

平成20年11月18日に「お客様ノート」及び「お客様の声」対応結果のV-NET入力を導入し、3年7ヶ月が経過しました。クレームの回避や対応漏れ防止を目的として導入し、その結果、お客様対応・顧客満足度の向上に成果を挙げています。

制度移行期間は「お客様ノート(黄色のノート)」での書面管理も並行して行っておりましたが、今後V-NET管理へ一元化し、「お客様ノート(黄色のノート)」での書面管理を下記のとおり廃止しますので、周知徹底の程よろしく願います。

#### 記

#### 1. 廃止時期

平成24年7月5日（木）受付分より

#### 2. 「お客様ノート(黄色のノート)」の取り扱い

- (1) 保管期限を10年（対応完了日の属する年度末から10年経過後破棄）とします。  
※V-NET入力済のノートについては上記期限に関わらず即時破棄可能
- (2) 未使用分のノートは担当者と事務職の受け渡しメモとして使用していただいてもかまいませんが、その際は顧客情報漏洩に十分注意して取り扱って下さい。

#### 3. その他

- (1) 今後の担当者と事務職の伝達手段として、「お客様ノート」と同内容の書式をイントラネットお客様相談室のページに掲載しました。ご活用いただき、伝達漏れがないよう工夫して下さい。
- (2) 「お客様ノート」及び「お客様の声」対応結果のV-NETでの管理方法は、平成20年11月13日配信 HS一第43号のとおりです。
- (3) 「お客様ノート」V-NET入力対象の経路は、「所属直通電話・来社・訪問時・FAX・所属文書」ですが、それ以外の場合であっても、
  - ① お客様とお約束した内容
  - ② 担当者に直接でクレーリング・オフの連絡があった場合はその日時および内容
  - ③ その他、記録として残しておくことが望ましい案件は、経路「その他」で入力して下さい。入力方法はイントラネットお客様相談室のページに掲載しています。

以 上

(担当：お客様相談室 曾我、HS事業本部 川面)