



お客様相談室便り

2024年11月号

2024年上半期・フリーコールにいただいた
「お客様からのお褒めの言葉」を紹介します。

お客様に私たちの商品を知ってもらい、提供し、満足していただく為にはお褒めの言葉にあるような「丁寧」「親切」「迅速」「チームワーク」「安心」を心がける事が大切です。

お褒めの言葉はわたくし達お客様相談室の励みになります！



点検がとても丁寧！（津営業所）

1時間半しっかり床下を見てくれてiPadで分かりやすく説明してくれた。めくれたプレスマットも元に戻してくれた。



とても対応がよかった！（大村営業所）

説明も丁寧にしてくれて、家についての提案もしてくれました。写真もタブレットで見せてくれてここがこうとかも説明してくれてとてもわかりやすかったです。



工事の対応がよかった！（佐賀営業所）

迅速でチームワークのとれた作業で、こちらに対しても親切で丁寧な対応でした。サニックスさんに来て貰って楽しかったというか、頼んで良かったと心から思いました。



迅速な対応！（株式会社サニックスエンジニアリング）

サニックスアイの不具合で連絡し担当者が現場に来て下さり、対応して頂いたおかげで、無事動くようになりました。迅速な対応をありがとうございました。



安心してお任せ出来る方です！（名古屋支店）

非常に丁寧に点検していただきました。説明も分かりやすく、こちらの不安を払拭してくれました。安心してお任せできる方です。

STOP カスハラ

SNSへの投稿

時間拘束

暴言

過度な要求

顧客としての立場を利用した過剰な要求や不当なクレームなどを指す「カスタマーハラスメント（カスハラ）」。

カスハラの兆候があらわれ始めた時点で毅然とした対応をすることで増長することを防ぎます。一人で抱え込まずに上司や周囲の方へ、相談・共有してください。

※東京都で全国初のカスハラ防止条例が2024/10/4成立 来年4月施行

★第一声の印象★

電話の第一声は電話に出た人の対応によって会社のイメージが決定づけられることもある重要なことです。私自身も、営業所に電話した時に、とても気持ちの良い営業所の名乗りに出会ったことがあります。そんな日は、とてもすがすがしい日になります。

社名は愛情を持って大切に名乗り、お電話をかけてきてくださったお客さまに、第一声から感謝の気持ちを表し、私が会社の代表として電話を受けます」という気持ちで応対するよう心がけましょう！



