

お客様相談室だより 2006年11月号

その常識 間違っていないですか？

・汚れないように着替えるからいいか。
・ちょっと汚れたけど、これくらいいいか。

マナー・資質の問題

・明日は、この地域でどうしてもあと1軒入れたいなあ・・・。
・今(前の点検)受注がとれそうだから、連絡はできないな。

着替える時、シートを敷いてくれなかった。

市役所(農協など)と関係があると思った。

耐震検査と思っていた。

・市役所でも実施している話をしよう。関係はないと言えればいいだろう。
・家屋補強は「耐震」と言っても嘘じゃないな。
・とりあえず無料調査の話をしよう。

洗面所が汚れたままだった。

お客様の声

商品を勧められるとは思わなかった。

NG 特商法に抵触!!

約束の時間(日程)に来ない。

そちらの都合で、急にアポイントをとられた。

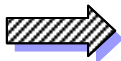
2～3時間も話をされて迷惑だった。

世間話でも盛り上がったし、嫌な顔もしてなかったからいいだろう。

世の中の「常識」は今...

各自治体の消費生活条例改正の動きが全国的に広がっている。「不招請勧誘規制」の導入が活発化
どんな規制かというと・・・

オプトイン規制



勧誘要請のない消費者に対する
訪問・電話による勧誘の禁止

オプトアウト規制



拒絶の意思表示をした消費者
に対する勧誘の禁止

勧誘行為規制の前段階において
消費者の望まない勧誘を制限する方向

* 現在、東京都や群馬県などで導入が決定している

【関西地区で実施された訪問販売協会の講義より抜粋】

上記のような規制が進む背景には、消費者の不安感がある。
だからこそ、マナー・資質の向上、法令遵守によって、顧客満足を高める!!

消費者の不安を解消する一つの対策として・・・
「クーリング・オフの申し出受付確認通知」を送ります。

クーリング・オフ
を受ける

所定の用紙で
お客様相談室
へ報告

お客様相談室
から発送する

参考

通達文書(相談)事務連絡 - 第3・4号

契約解除の申し出
受付確認ついて
(ご通知)

往復ハガキ
の半分は
アソケット

お客様相談室よりお知らせとお願い

小さな事でも社内情報に入力して下さい。
クーリング・オフの申し出、センター関与など。
次回点検時などの参考にする必要があります。

VT5030R 顧客情報照会 社外秘 6/10/26
顧客 000000000 管轄店 営業所
カナ姓 サニ カナ名 知り
顧客名 佐仁 太郎
郵便 111-1111
住所コード 11-111 福岡県 福岡市博多区
博多駅東2-1-23
電話番号 092436 8870 親顧客 000000000 佐仁 太郎
見込紹介区分 直販営業 紹介者 000000 直販
官民区分 個人 生年月日 640716 42 歳
DM区分 常時出力 点検区分 点検する
社内情報 白予、MCクーリング・オフ(06/10/20FD)
社内情報 センター相談あり(06/10/05所属入電)

できるだけ
詳細に!!

換気扇の修理品関する「お客様の声」
は、**取り付け完了まで「対応継続」**
で返信して下さい。
修理品の取り付け忘れを防ぎます。

参考

イントラネットお客様相談室のページ
「お客様の声」返信マニュアル

全休日(HS・ES・環境・本社同時公休日)
は、お客様相談室のフリーダイヤル
受付対応を休止します。
全休前日の留守番電話の設定に気を付けて下さい。

参考

通達文書(相談)事務連絡 - 第5号