



# お客様相談室便り

2020年2月号

体調管理をしっかりと！手洗いうがいを忘れずに！

## 迅速な対応入力を！！

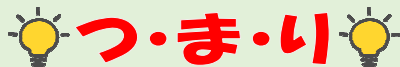


### V-NET対応の重要性

昨年度に比べ対応入力を入れて頂くスピードが格段に早くなってきています。

対応入力があれば、お客様からの入電の際どのような状況かがわかるのでお話も非常にスムーズになります。

場合によっては相談室で案内が終了できるので折り返しの電話を待たねばならないというお客様のストレスもなくなり所属の対応も減らすことができます。



お客様・所属・相談室、誰にとってもメリットなのです。  
今後も早目の入力をお願いします。



(佐仁楠男様より入電)  
点検日時いつだっけ？

佐仁楠男様の点検は  
明日の13時からです

(対応入力があったおかげで  
相談室で対応終了できました！)



## \*\*\*\*\* お客様対応の期限 \*\*\*\*\*

<1月14日SE・HS・ES事業統括本部より配信「統括本部13号」>

### 1. 入電に対する一次対応期限

①稼働日の入電: 当日中に必ず対応

②公休日の入電: 翌営業日の午前中

※ただし緊急時やお客様の指定があれば  
その指示に従って下さい

### 2. V-NET入力期限

①稼働日の入電

1) 17:30までに対応が済んだもの  
当日中

2) 17:30以降の対応分  
翌営業日の12:00

②公休日の入電

翌営業日の12:00



♪厳守しましょう♪

ちょっと  
待って!?

## NGな入力してませんか？

お客様からの点検依頼の入電に対し  
「担当に伝えました」

→【01:終了】ではありません

「〇月×日△時、点検となりました」  
等、入電に対する結果がわかる内容を  
入力し、【03:継続対応】として下さい

※点検終了後に「本日点検にお伺いしました」  
等入力し、【01:終了】となります

5W1Hを意識して  
入力しましょう

いつ・どこで  
誰が・何を  
なぜ・どのように

