

お客様相談室便り 2006 5月号

平成18年4月度 依頼・再発と羽蟻入電情報！

	依頼(件)	羽蟻(件)	再発(件)	羽蟻(件)
北部九州	14	2	4	2
南九州	3	1	2	1
西九州	2	2	1	0
中国	4	1	9	8
四国	0	0	0	0
関西	16	4	4	1
中京	0	0	1	1
関東	1	0	0	0
合計	40	10	21	13
昨年度4月	146	69	48	31

FD入電経路	
1位	タウンページを見て
2位	名刺・チラシが入っていた
3位	社員が訪問してきた



今年例年に比べて気温が低く、羽蟻の群飛件数は少なかったようです。

平成18年2・3月 消費生活センター訪問結果

《消費生活センター訪問の目的の1つとして…》

センター担当者より
近況の情報・指導を頂く。

よって

地域密着型の
営業活動に役立つ

つまり

・お客様のニーズに合った
営業活動の実現！
・お客様の満足度向上！

全社一丸となった対策により

4月度消費生活センターからのFD入電件数は **8** 件(先月(3月度)の半分)でした。

今後も、定期的な訪問の徹底を宜しくお願いします。

消費生活センターからのご意見(訪問結果報告書より抜粋)

高齢者契約について

ヘルパー支援を受けている方も要注意ですよ。

高齢者の単独契約(年齢別で70代～80代の消費者から)の相談が多い。

高齢者との契約には本人はよくても周囲が誤解しやすいのです。

高齢者契約は、保証人等に連絡のうえ工事して欲しいです。

親族確認が取れないお客様は、少し日にちを空けて工事を行った方が良いのではないか。

訪問目的を明確に伝えて誤解が生じないようにして下さい。

契約前の十分な説明と確認の徹底をして下さい。

インターネット「お客様相談室のページ」を更新

5月より、インターネット「お客様相談室のページ」に新しく「FAQコーナー」を加えました。

今後の業務の参考にして頂ければと思います。

何かお気づきの点がありましたら、お客様相談室へご連絡下さい。