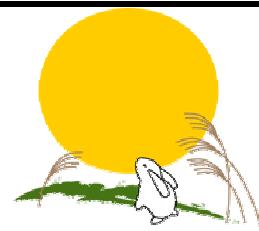
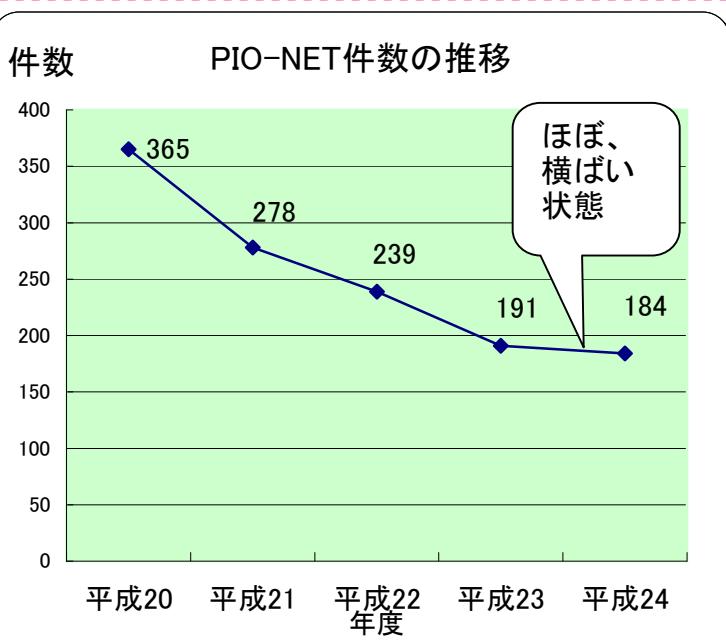


お客様相談室便り

2013年9月号



平成24年度 PIO - NET 件数



平成24年度のPIO-NET件数は、184件でした。23年度は191件で、ほぼ横ばい状態です。残念ながら件数としてはまだ多いと言えます。このPIO-NET件数は、再度行政処分を受ける引き金となりえるものです。また当社の取引先企業との関係に悪影響を及ぼす恐れがあります。太陽光発電システムで株価もアップしてきました。世間も太陽光発電のサニックスを認めつつある状況です。なんとしてもPIO-NETの件数を減少していきましょう。



[お客様の声] 対応結果のV-NET入力について

お客様からのお問合せに対して、V-NETに対応結果が入力されていると参考になり、とてもスムーズに応対することができます。みなさんも点検案内やお客様の対応の際は、社内情報や対応結果を活用してください。そのためにも「お客様の声」の対応結果入力については第三者が見ても判るよう、

5W1H形式で入力

いつ 誰が 誰に対して どのような対応をしたか 問題点をどう解決したか

その対応の結果、お客様の要望は満たされたか。

詳しく入力してください。

※対応入力の<結果>項目入力は

- お客様の要望に対して引き続き対応が必要なもの→ 03.[継続対応]
- お客様の要望に対して対応が完了したもの→ 01.対応[終了]

注: 対応が完了したにもかかわらず、01.対応[終了]をV-NET入力していない場合は、ずっと対応が継続していることになります。

対応が完了したら、V-NETの対応入力も忘れずに。

