



お客様相談室便り

2024年2月号

テーマ:情報共有で満足度アップ&クレーム防止

顧客名	サニクリ 佐仁九州男	電話番号2	0987654321
郵便番号	581-0874	携帯電話番号2	0987654321
住所	大阪府八尾市〇〇町〇-〇-〇	メールアドレス	
生年月日/ 設立日	1980/01/01 44歳	訪問NGフラグ	0:訪問OK
HS管轄店舗	23.8月:基礎補修クリーニングオフ 健次様 (S 8 / 3 / 20) より名義変更	DM区分	:常時出力
		活動区分	:点検する
		HS調査点検月	



例えば!
このようなお問い合わせがあった場合

入電事例

「電話番号を変更しました」
「現在、固定電話は使用していません」

お客様情報の[電話番号]や[携帯電話番号]を登録・更新しましょう。スムーズに点検案内をする為にも、連絡先は正確で最新の情報が必要です。番号がナンバーディスプレイに表示される為、番号の登録があるとお客様情報をスピーディに確認することができます。※非通知設定の場合を除く

入電事例

「家を取り壊し予定」
「点検不要。来ないでください」

DM区分・活動区分・訪問フラグを確認しましょう。

DM区分

契約顧客をDM区分 常時出力にしているとハガキが発送されてしまいます。ハガキを発送しない場合は、DM区分を9に変更してください。

活動(点検)区分

「点検を断っているにも関わらず、営業所からの着信があった」等の入電を受けることがあります。必要に応じて右の表を参考に、区分を正しく入力してください。

訪問NGフラグ

0:訪問OK 1:訪問NG があります。

情報の入力・更新について

「お客様の声」確認後、重要な情報はポータルに記載してください。満足度向上の為に、個々のお客様情報を共有しましょう。「点検アポは日中、1ヶ月前に連絡すること」など、お客様の要望を社内メモに記録し把握することでクレーム防止にも繋がります。

社内メモに入力する情報

- ◎点検拒否・点検不可の詳細 ◎借家の場合は大家様の情報
 - ◎次回アポイントの約束やお客様対応に必要な情報
 - ◎ご逝去/名義変更/転居(転売)情報
 - ◎センター入電 ◎クリーニング・オフ など
- ※参照する受付年月日も入力すること。

活動(点検)区分 一覧

- 「1」→点検拒否
点検拒否物件（クレーム・断り・他社で消毒）
- 「2」→予定（へき地・離島）
後日まとめて点検予定
- 「3」→予定（連絡待ち）
入院による長期不在等、顧客からの連絡待ちになっているもの
- 「4」→未定（連絡不通）
空家ではないが連絡がつかないもの
- 「5」→禁止（大クレーム）
クレームにより連絡訪問を禁止されているもの
- 「6」→禁止（センター介入等）
公的機関の介入により連絡訪問を禁止されているもの
- 「7」→不可（転売・転居先不明）
- 「8」→不可（取壊し・建替え予定）
- 「9」→点検不可能
点検が物理的に不可能な物件（空家・取り壊し等）

参照：イントラ HS事業本部（管理部のページ）Revion 顧客修正

重要!

ークリーニング・オフの連絡や、消費生活センター入電を受けたときはー

社内メモ

今後は訪問連絡禁止。消費者センターへ入電あり 2023.12.18

社内メモに日時内容を入力してください。センター入電案件により、連絡訪問禁止されている物件は、活動区分を「6:禁止センタ介入」に変更しましょう。