

「お客様の声」不平不満（相談室＆所属）

2025年 7

2025/7/31 : 現在

「お客様の声」不平不満（相談室＆所属）

2025年 7月

2025/7/31：現在

	合計	1(火)	2(水)	3(木)	4(金)	5(土)	6(日)	7(月)	8(火)	9(水)	10(木)	11(金)	12(土)	13(日)	14(月)	15(火)	16(水)	17(木)	18(金)	19(土)	20(日)	21(月)	22(火)	23(水)	24(木)	25(金)	26(土)	27(日)	28(月)	29(火)	30(水)	31(木)	
合計	37	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	0	1	0	1	0	0	0	2	1	0	2	1	1	2	1	1	2	1	0	2	3	3
[E S]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
福岡事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
佐世保分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長崎分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
北九州事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大分分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広島事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
岡山分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
高松分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
徳島分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
松江分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
北大阪事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
姫路分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
関西事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
川崎事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
さいたま事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
東京事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
仙台分室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
名古屋事業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
所属不明・全体・本社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

※ HSE部門については、月間合計件数が5件以上は赤色塗り。

2025年 7月

2025/7/31 : 現在

※ 項目別件数については、発生した所属・地区・事業部に赤色

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
1	20250701	42	熊本支店	F D	100035284	舟澤由比子	66	熊本県	9082981958	【不平不満】(対応) (舟澤由比子様より入電) 2024/10/31のPPA太陽光の契約について。機器は設置している状態。九電さんとのやり取りがうまくいっていないそうです。最初は稼動は1~2ヶ月と言っていたのに、3月になり、6月になり、7月になってしまいました。7月の何日に発電するのでしょうか?私は騙されているのでしょうか? (ご不安な思いをお掛けし申し訳ございます。確認いたします。分かる者より舟澤様にお電話差し上げます。) 今日の18時半以降か、明日の午前中に電話してください。(かしこまりました。その旨申し伝えます。) 【連絡先】09082981958【備考】「大崎さんの携帯に電話しても繋がらなかった」と仰っていました。【再入電 12:10】(舟澤由比子様より入電) さつき、大崎さんから電話がありました。もうすぐお昼を食べないといけないので、ショックで涙が出てきたので再度、相談室に電話しています。大崎さんは「国の申請がおりてない」「本社に確認したら、国に書類を出し受理されてから2~3ヶ月かかると言われた」と仰っていますが、私は「九電に書類を出している」と聞いただけで、「国に申請を出す」なんて説明は受けていません。また、現在は転勤されていて別の方が担当だと言われましたが、引継ぎの連絡もありませんでした。一番最初に消毒していただいた方がすごく良い方だったので、サニックスを信用して契約したのに、この扱いはあまりにも酷いと思います。あの人は信用できません。別の人から経緯と進捗の連絡をください。(おり返しの電話は【18時半以降か、明日の午前中】と指定していただきましたのに、大変失礼いました。本日18時半以降か、明日の午前中に別の方よりご連絡させていただきます。) 【連絡先】09082981958【備考】契約時、「太陽光発電システムが稼働するのは1~2ヶ月頃」と説明を受けていたそうです。それが、3月になり、6月になり、7月になり、本日「あと2~3ヶ月後」と言われた。『本当はどうなっているのか、大崎さん信用できないので、別の方から経緯と進捗の説明を受けたい』と仰っていました。	大崎 貴弘	対応方法	5/15に再生可能エネルギーの申請を行い結果待ちの状態。9/30までは審査が通る予定。そこからオムロン側に通ったことを申告してからの連携になるため審査に通ってから1か月後くらいになります。→話の中で舟澤様とのPPAについての認識の齟齬がある部分がありました。再度詳しい人間から訪問後説明させていただくことになりました。(話の中で解約はもうできないんですね?)という発言もありました。大崎さんはもう頭も見たくありません。7/5 13:30でアポイントを取らせていただきました。高橋部長訪問予定です。→今回の不手際を謝罪し、PPAの説明を再度行い、ご納得していただきました。	2025/7/5
2	20250702	31	宮崎営業所	F D	100121346	関純一郎	70	宮崎県	985475077	【不平不満／説明不足】(奥様より入電/09075399611) 2025/06/30 外基礎補修工事について。営業の上村さんは「保証がある」と言ったのに、技術の方は「保証はしません」と言っていたそうです。不信に思い、担当者に確認すると、「鉄筋の錆びの部分はサービスで工事をしました」「鉄筋の部分は保証できません」と言われた。私は一言もそんな説明を受けていません。契約時、「20年~30年はもちます」「娘さんの代になんでも大丈夫です」と仰っていました。後で「鉄筋の部分はサービス工事」と言わても納得できません。詐欺だと思います。営業の方に言ってください。納得できません。【一方的に切電】【備考】奥様は施工当日は仕事。「主人が対応した」と仰っていました。【備考】取扱商品カタログの保証制度についてご説明をしようとしたところ一方的に電話が切れてしまいました。【問題点①】基礎補修工事の保証内容について→説明不足【問題点②】基礎補修工事の説明について。「20年~30年はもちます」「娘さんの代になんでも大丈夫です」→不実の告知・事実と異なる説明	上村 春樹	説明不足	田畠所長、上村副所長が訪問。ご夫婦ともに床下に入り確認され、施工にご納得され明日にはお振込みをしていただけるとの事でした。今後の定期点検は上村副所長が担当。	2025/7/3
3	20250702	26	中津営業所	訪問時	1619796	石掛ミネ子	84	大分県	978242281	奥様にいつも5年に一度消毒してますけど、今年の点検に来ていない。3月ごろいつもしてた。	平田 高廣	点検連絡なし・未点検	(点検月: 2025年3月) 7月8日15時点検に伺います。→点検完了しました。	2025/7/8

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
4	20250703	36	堺支店	F D	1772242	達哲男	81	大阪府	724630259	【問合せ】今日の9時30分に点検の約束をしたのにまだ来ない。そちらの都合で夕方と言われたけど午前中が希望と伝えたら今日の9時30分に来ると言っていた。馬鹿しているのか。【すぐに確認しお電話差し上げます。】※支店連絡済み		約束時間	(9:57入電) 7/4 (金) 16:00より点検予定にしていましたが、弊社担当者大迫より夕方遅くなる為、時間変更のお願いをしており、7/4 (金) 9:30より案内しておきました。7/4訪問予定記載あり。(お客様は7/3 (木) AM9:30より来るメモに記載ありと申されました。) お詫びし本日AM11:00~11:30到着予定にて点検にお伺いいたします。※技術：出口伺います。	2025/7/3
5	20250703	8	北九州支店	担当者直接	144275	火野坂博	81	福岡県	934710559	【岡山営業所 スミさん会社携帯へ入電】5/29に消毒をもらいましたが、施工の写真が届きません。（確認して折り返しさせていただきます。）北九州支店のお客様だった為支店へ連絡し対応をお願いしました。		写真未着	お客様へ連絡しました。再消毒の工事の為、施工写真を送っていない事をご説明しました。写真が欲しいとの事でしたので、作成し郵送する様お伝えしました。→技術石谷さんに郵送用写真台帳を作成していただきました。本日郵送します。	2025/7/4
6	20250704	52	京都営業所	F D	389743	大嘉達夫	69	滋賀県	775624624	※至急【不平不満】（昨日16時頃にFD入電あり）（奥様より入電）昨日相談室に電話した者です。担当者から連絡がありません。（陳謝。営業所よりお電話差し上げます。）【連絡先】077562-4624【備考】奥様は11時までご自宅にいると仰っていましたが、「昨日わざわざ時間をつけて待っていた」「午前中に連絡がとれなければ、今日は話す時間がない」とご不安なご様子でした。		所属内連絡・連絡ミス	(8:33入電) 昨日夕方から会議のため電話できず朝陳謝し13日13時30分から伺います。	2025/7/4
7	20250705	147	川崎営業所	F D	100165187	イトーピアホーム株式会社	-	東京都	363818611	【不平不満・約束時間】（片山智弘様 09022174156より入電）イトーピアホームさんから、今日サニックスが14時に点検に来られると聞いていますが、まだ来られません。どうなっていますか？（営業所に確認して状況の報告をさしあげます）もし、来られないということでしたら、私もこれから用事がありますので、まずはどういう状況か連絡ください。※所属連絡済。※片山智弘様 東京都江東区木場6-5-3		約束時間	(15:06入電) お客様へ架電。行動予定登録を間違えてしまい、お約束の時間にお伺いしていない事を謝罪。この後ご予定があると連絡が来ているがご都合を伺う。⇒今日来てくれるのであれば用事を済ませたいので16時半以降に来て欲しいとの事。→7/5に酒井さんがお客様宅にお伺いして点検しました。	2025/7/8
8	20250705	157	武雄営業所	所属直通電話	1670885	吉武光臣	80	佐賀県	954222137	9時半頃来るって聞いてたんだけどまだ来ない。担当の人いますか？（陳謝。すぐに確認して折り返すように致します）	岡澤 康智	約束時間	(9:39入電) お客様に着いて点検に入ることでした。	2025/7/5
9	20250705	157	武雄営業所	所属直通電話	168671	山口武彦	66	佐賀県	954262088	携帯より入電。今日15時半から16時くらいに来るって聞いてたんだけど、まだ来ない。担当の人の名前はわからないんですけどいますか？（陳謝。すぐに確認してまずは折返しさせていただきます）岡澤副主任が担当、事務所にいたためすぐに対応依頼。	岡澤 康智	約束時間	(16:09入電) ご連絡して謝罪し、今から向かうことをお伝えしました。	2025/7/5

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
10	20250706	35	高槻営業所	F D	1848977	上岡猛	72	大阪府	667810410	【再点検希望】(男性: 090-4807-3735より)。本日、久保さんに点検でもたつたのですが、この家の状況を把握されていないで、十分な点検をしてもらえませんでした。(陳謝した) どこに注意して点検すべきか、この家の状況をよく分かっている人に、再度、点検してほしい。どの畳を上げてどこを見たら良いか、狭い所もあるみたいで。日曜日ですが、27日(日)の午後にお願いします。(本日と明日、店休のため、火曜日に担当者からご連絡差し上げます) では、私の妻(けいこ様)の携帯電話: 090-8656-8179に連絡してください。(しっかりと点検させて貰います)。	久保 有資	調査点検内容	7/6 担当者確認済み→連絡とれず。→何度か連絡を入れており、折り返しを頂き先日のお詫びを伝え、7/27(日)午後改めて点検をおう伺いする事になりました。	2025/7/10
11	20250707	23	島原営業所	所属転送電話	182620	福田光志	91	長崎県	957873063	【転送】(女性の方より入電/090-6422-2051) 点検をずっと受けていません。(営業所に申し伝えます。本日の夕方 担当よりお電話差し上げます) 【連絡先】095787-3063【備考】最後に点検した日/ 2022/06/15 【平坂所長にメール送信済】		点検連絡なし・未点検	(点検月: 2024年9月) 7月9日 10:30~11:00調査予定。	2025/7/7
12	20250707	157	武雄営業所	F D	1455095	山本幸弘	53	佐賀県	954683460	【不平不満: 時間※ご契約者様より入電】土曜日に電話があり今日の午前か午後に点検に来ると言われたので仕事を休みを取って待っていたんですがまだ来られないでもう外出します。【大変申し訳ございません。担当者より明日ご連絡を差し上げます】※所長連絡つかなかつた為SMSで連絡済み。		約束時間	(15:34入電) 7/7 17:10に電話にて対応、私の間違いで時間がりきりしたら連絡くださいとお伝えしていたつもりでしたが、伝わっておらずお客様にご迷惑をおかけいたしました事を謝罪。7/8の2B(13:30)より点検となりました。 →無事に点検を終え、換気扇の見積りを提出しました。	2025/7/8
13	20250708	1	本社	F D	133796	川口ツヤ子	87	長崎県	958461075	【不平不満・対応】(2025/07/06入電あり) (息子様より入電) 富永さんいますか? (席を外しています) 相談室に電話したのに、全然電話がかかる来ない。(陳謝。相談室が間違った電話番号を伝えています。すぐに長崎支店に伝えてまいります) 【連絡先】090-3662-6228【備考】7/8 9時頃の連絡をご希望でした。		所属内連携・連絡ミス	(15:21入電) 相談室、富永よりお詫びのお電話をしました。17時から仕事ということでそれまでお電話欲しいとのこと。 →息子様は福岡在住。点検日時は、息子様より直接ご連絡いただく予定となりました。壁の件は工務店の方に聞いてみたそうで、再発ではないかとのことです。	2025/7/8
14	20250709	115	岐阜営業所	F D	1157110	岩崎智弘	51	岐阜県	582457189	【領収書がほしい】(岩崎智弘様より入電) 先月工事。保証書や写真は届きましたが、領収書がはいていません。高井さんに確認したら「出せない」と言われました。(支払方法は?) 銀行振込です。(銀行の通帳や取引明細書が領収書の代わりになります) ちゃんとした領収書を出してほしい。(確認後、本日中にお電話差し上げます) ※HS事務Q & Aでは「事業本部に相談」と記載あり【連絡先】058245-7189	高井 五輪男	説明不足	7月10日にご連絡してから領収書をお持ちします。→主人に領収書渡し、支払証明頂きました。	2025/7/10

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日	
15	20250709	36	堺支店	F D	222047	楠本正隆	66	大阪府	722374275	【不平不満：説明不足※ご契約者様より入電】担当の方がクレジットカードで支払えるとはっきりと言ったのに、今、コンビニエンスストアに行ったら出来ないと言われました。【クレジットカードのご利用は出来ない旨をお伝え】じゃあ嘘ついたんですか？はっきり言いましたよ。どういうことが説明してください。今は出先で帰るのは19時30分なのでその頃に電話を下さい。		説明不足		支払方法について施工当日技術担当がその様に説明をしたともうされており（担当者：小笠に確認しましたがその様な説明はしていないとの事）勘違いしやすい説明であった事に対しお詫びいたしましたが納得されておらず、コンビニでクレジットカードで支払いができると担当者がいたと強い言葉でもうされておりました。改めて後日引き続き対応となりました。技術担当：小笠よりもお客様へ紛らわしい説明になってしまった事に対しお詫びいたしました。（担当者聞き取り確認済み）	継続対応
16	20250709	26	中津営業所	F D	100137001	吉本寛彦	87	大分県	978830329	【点検希望・宛名変更希望】（奥様の芳子（よしこ）様より入電）去年消毒して、年一回の点検してくれるということでしたが、今年はまだ点検してもらっていない。（ハガキは届きましたか？）届いていません。吉本寛彦は亡くなりました。今後は吉本芳子に変えてください。今年、寛彦の初盆をしないといけないので、来週中には点検を受けたいです。（担当者より折り返し連絡差し上げます。折り返しには時間がかかることをご了承ください）固定電話にください。		点検連絡なし・未点検		(点検月：2025年5月) 7月15日14時点検に伺います。→点検完了しました。	2025/7/15
17	20250710	35	高槻営業所	F D	2109556	仲野弘美	70	大阪府	9042872800	【不平不満／点検未実施】【連絡先変更】（仲野弘美様より入電）消毒をお願いします。ずっと待っていたけど、点検に来てもらっていない。点検の期間も空いていると思う。（社内情報にも「電話不通」と記載があります。本日、高槻営業所よりお電話差し上げます。）【連絡先】携帯／090-4287-2800【備考①】2024年11月06日で保証期間は満了しています。【備考②】2023/10/02FD受付依頼に「携帯番号の登録をお願いします。」と記載あり。		事務処理対応		7/15(火) 11:30点検予約済み。	2025/7/10
18	20250712	31	宮崎営業所	Eメール	T00113296	りょう	-	宮崎県		(2025/07/12, 9:19) お問い合わせ内容 ■ お問い合わせの内容・内容 宮崎の2559の軽バン危険な運転で危ない。江平交差点で急な二車線横へ変更して衝突寸前だった。必要であればドラレコのデータ送りますので、再発防止お願いします。横見ると普通の顔でタバコも吸ってたので、人間性も疑います。 ■ ご連絡先・ご氏名りょう・フリガナリョウ・法人名・部署名記入無し・役職記入無し・ご住所記入無し・お電話番号記入無し・メールアドレスa_gata.0811.ryo@ymail.ne.jp	上村 春樹	車両（運転）	上村副所属長本人に聞き取り行いました。今朝は大雨が降っていて視界が悪く、車線変更する際に確認をしたが後続車が見えなかったとのこと。（信号停止時、後続車は先を急いで追い抜きされた。）また喫煙に関することもご指摘いただいているが、社有車は禁煙ということを理解しているのでタバコは絶対に吸っていないとのこと。最近は運転に関する苦情が多いことを伝え、今後の運転を改めるよう厳重注意しています。また、メール投稿者に対して、人事総務部からお詫びのメールをした。（人事総務イノベーション本部）	2025/7/12	

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
19	20250714	114	浜松営業所	F D	1785173	中村高美	70	愛知県	9033034789	【玄関の穿孔箇所について】（奥様より入電 0903303-4789）篠島の中村です。あのね、先日、薬を撒いてもらつたんだけどね、玄関のところが穴が塞がってないのよ。ってことは薬も入っていないってことよね？（陳謝。穿孔と薬剤注入はセットで実施しております。塞ぎ忘れかと思われます。申し訳ございません。）今、ガムテープで塞いでる。もうしばらく篠島には来ないでしょ？営業所に電話したらお休みだって言うから本社に電話しました。私が忘れるといけないからね。（本日定休日です。日程調整してお伺いさせていただきます。）明日でもいいから連絡させてちょうだい。（かしこまりました。）		施工内容	7月15日～技術が、離島（愛知県知多郡南知多町篠島）に工事に行く者がいたので、対応する様に伝えました。→お客様に連絡をしました。「明日（7/16（水））に対応に伺います。」と話をしました。	2025/7/15
20	20250719	34	北大阪支店	F D	30579	白井静栄	74	兵庫県	727902484	【不平不満・対応・約束時間】（ご主人様<09012452484>より入電）点検の日にちを決めて待っていましたが約束の4時になんとも来られませんでした。4時15分ぐらいに電話があり、先のお客さんのところでトラブルになったから今日はいけないとされました。私も取り込んでいたので「後で電話ちょうどいい」と言って電話を切りました。それから3日ぐらい経っていますが一向に1本も連絡がありません。これまでずっとサニックスで点検を受けてきましたが、たまに遅れることがあっても1時間か2時間前には連絡がありました。今回の対応は全く酷すぎる。（陳謝。詳しく教えてください。点検予定日は？）ちょっとわからな。北大阪支店で調べればわかるでしょう。（この後で北大阪支店でお調べします）今までサニックスで点検消毒を受けてきましたが対応が悪いと感じたことはなかったけれど今回の是酷すぎる。担当を替えてほしい。（お調べして、上席の者からご連絡差し上げて、改めて別の者で点検のご案内をさせていただきます）そうしてください。出先で変化があるのはわかるけど、事前に連絡してもらわないとその日にスケジュールを開けて待っていたのでこっちも困るわけだ。遅れる連絡が遅いのが1点。3、4日経って何も連絡がない。営業活動のイロハのイもわかっていない。そんな担当者はお断りです。（こちらで担当を調べて指導いたします）川西営業所があつた時は良かった。豊中、北大阪に変わった頃から対応が悪くなつた。（本日中にご連絡差し上げます。携帯へよろしいでしょうか？）固定電話は出ないので、この携帯<09012452484>へ連絡ください。（かしこまりました）		未対応	陳謝し、7月23日（水）14:00から再度点検の約束をいたしました。戸田さん→本日、点検に伺い否決となりました。	2025/7/23
21	20250719	30	鹿児島支店	所属直通電話	101928	米盛晃世	66	鹿児島県	8017125077	娘様の（まゆ様24.6.14施工時の契約者）よりお電話がありサニックスから電話がありましたとのことで定期点検のご連絡のご案内をしたところ、点検の案内は（姉？）の晃世にするように話していたはずですが？との返答。直近の契約がまゆ様の為ご案内をさせていただいた旨をお伝えしたところ、晃世様に代わられいつも私に点検の電話をいたぐるように以前から話してありましたがどういうことですか。前回の工事のときはまゆが支払う旨を話しましたが名義をかえてほしいとは頼んでいない。まゆ様は仕事でおらず点検関係は晃世様が担当のご様子でした。		所属内連携・連絡ミス	晃世様に謝罪。名義は晃世様へ変更、今後の点検の案内は晃世様にご案内することをお話し、日を改めて点検案内をすることになりました。顧客情報の変更、台帳への記入済み。	2025/7/19

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
22	20250720	63	玉名営業所	F D	100144389	江崎ユリ子	85	福岡県	944570837	【不平不満：高齢者確認※次男様からの入電】母が1年前に白蟻消毒をしています。今日初めて聞きました。お宅高齢者と契約するときは確認するんですよね。違反していますよ。単独契約していますよ。母に兄の生年月日や名前まで聞き出しているようですが、兄は障害者だから確認できるわけないんですよ。サニックスはやばいですよ。私の要望としては解約を希望します。【ご心配をおかけしている事を陳謝。定休日でございますので契約時の状況等をお調べした上で火曜日にお電話を差し上げます。】変な対応するのであれば別のところに相談に行きます。090-7447-8992（次男のイデグチミツアキ様）に12時から13時の間に下さい。※長男の順洋様（61才）080-9104-6310に旧契約管理課で高齢者確認を取っています。	高齢確認(ご家族)	[2024/7/24：予防消毒221,573円、防カビ61,600円、一般管理費22,000円、合計305,173円（税込）、現金集金：担当者：上田千明] →地区本部：下川課長より次男のイデグチミツアキ様へ連絡。「本社確認は電話だけの為、障害がある方だけはわからなかった。合意解約書を持参して解約処理を行う旨」をお伝え。7/19調査時に確認者の同居の長男様は不在。その日の夕方に契約管理課からお客様宅へ連絡。翌日7/20に契約。高齢確認の手順としては問題ないが営業担当は退職している為、確認者様へ実際にお会いしたかどうかは不明。7/24（木）、17時、お伺いして「契約解除に関する合意書」交わしました（対応者：下川課長）※返金日：8/12（火）※売上解約日：7/24付け（7/25解約処理済み）	2025/7/24	
23	20250722	1	本社	F D	2099098	笹原繁弥	84	滋賀県	749515500	【不平不満※お嬢様より入電】高齢の父の家に白川さんと福田さんが来て太陽光発電のパワーコンディショナを変えないといけないと営業に来られたそうです。動いているのに変えないといけないんでしょうか？黄色信号がでていると言われたそうで父は変えないといけないとても不安になっていたので私が断るように言いました。壊れてもいいのにどうして変える必要があるのか説明してもらえますか？そんな高齢者をだますような事をしてもいいんですか？その後に関電Eショップという会社が来て同じようにパワーコンディショナを進められたそうで父もとても心配しています。午前中に私の携帯090-7751-0113まで電話を下さい。	白川 憲明	説明不足	対応：白川主任 話し中 留守電残し。 11:35 再架電つながらず。 11:38 折返しあり。現在壊れていない再確認をされ、壊れる前に提案している事を説明しご理解頂きました。点滅ランプを確認して頂くよう伝えました。	2025/7/22

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日	
24	20250722	36	堺支店	F D	2206975	谷口清人	41	大阪府	722515068	【不平不満・点検未実施】（お母様より入電）去年の1月に再消毒をしました。普通1年に1回定期点検があるので1月と思って待っていましたが連絡がありませんでした。最初の消毒は7月にしたのでひょとしたら7月に連絡があるかもしれませんと思いましたがまだ連絡がありません。（陳謝。本日中に担当者よりご連絡差し上げます）よろしくお願ひします。		点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年1月) 連絡済みお詫びいたしました。 8月1日（金）PM13:30より 点検に伺います。 ①契約者様自宅：谷口清人 様顧客No.2206975挨拶に伺う。 ②点検先顧客No.2206977貸店舗(近畿仏壇物流 センターへ点検に伺う。 ③点検終了後①へ戻り点検 の報告に伺う事。点検担当者 予定：技術 エリア担当者： 川原田支店長	継続対応	
25	20250723	28	明石営業所	F D	T00113448	車両クレーム 明石市	-	兵庫県	909987724	【車両クレーム】（女性の方より入電）兵庫県の明石市魚住町清水から電話しています。堺ナンバーの白い車が危険な運転をしています。（ナンバーの詳細は？）分かりません。時間は8時45分～8時50分頃です。地元の人しか通らないような場所で、Yの字になるようなところがあるのですが、左からその方が来られて、もの凄いスピードでした。私が右から運転していたので下がってもらったのですが、下がる時に、もの凄い怪訝な顔をされた。保育園が近くで歩行者や自転車が多い場所でスピード運転することも危険。また、怪訝な顔をされ、不快に感じた。（陳謝。担当部門や明石営業所に確認いたします。事実確認後、お詫びのお電話を差し上げても宜しいでしょうか？）不要。次通ることがあると思う。明石営業所も近いので、今後、危険な運転が無ければ大丈夫です。（かしこまりました。ご連絡ありがとうございました。）【備考】①搭乗者は一名②「イオン土山店の近くです。兵庫県明石市魚住町清水と堺ナンバーで探してください」と仰っていました。	梶 龍世	車両（運転）	梶さんが該当したので聞き取りをしたところ、そんなにスピードは出してないし、出せる道ではなかった。右側から相手が来たので邪魔になるなと思って車を停めて下がただけのことでした。 →営業担当に架電し、googlemapで現場を確認しながら状況確認を行いました。場所的に営業担当は優先道路であったが相手方に道を譲り先に行かせている。しかしこのような入電が入るという事は、何かしら相手を不快にさせる様なことがあったのかもしれない。会社の社有車を運転する以上、様々なドライバーがいるのでより一層の注意を払い、いつでも譲ることが出来るよう運転に徹するよう指導しました。（関西地区本部：植田）	2025/7/23	
26	20250724	115	岐阜営業所	所属直通電話	1519259	川瀬久安	81	岐阜県	584221813	6／25に点検を受けて点検時の写真を送つてもらうことになっているが、もう一ヶ月になるのに届かない。点検のときにも話している。高井さんは毎年毎年写真を送るといって送つてこない。自分で床下を見れないから確認したいことがいろいろある。いつも対応が悪いことを本社へ言ってやろうか。（毎年何で送つてこないので？としばらく繰り返される）高井と連絡取れ次第ご連絡させて頂くこととなりました。（携帯へ090-3253-0257）	高井 五輪男	写真未着	謝罪して郵送する事になりました。	2025/7/24	

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
27	20250725	115	岐阜営業所	F D	1775824	近藤美智子	55	岐阜県	9025753409	【特商法：不実の告知※ご契約者様より入電】7/10に無料点検をうけて換気扇の工事を行いました。高井さんが「換気扇は経験上20年くらいは動く。20年後も部品はあるので今回みたいな大掛かりな工事ではなく部品を取り換えるだけいいです。」と言われました。私は病気を持っていて年金と母の残したお金で暮らしています。商いをそちらもしている以上は高井さんが話した事に責任をもってうそのないように会社として把握しておいてください。	高井 五輪男	説明不足	〔2025/7/24：太陽電池モジュール1枚 181,500円 SOクリーンファン 3台 273,900円 床下拡散ファン 1台 72,600円 一般管理費22,000円 合計 550,000円（税込）〕 本社指示通り経緯書を担当者から提出させます。	継続対応
28	20250725	101	八幡営業所	所属直通電話	118637	長野佳江	62	福岡県	936012433	点検は不要です、と前も伝えたのに、また留守電に最終点検ですと案内が入ってました。何度も言いますが、点検は必要ないので、もう連絡しないでください。（申し訳ございません、確かに、以前も点検「不要」DMも「必要ない」と連絡を受けております。不快な思いをさせて、大変申し訳ございませんでした）着信表示は090-2969-6610		所属内連携・連絡ミス	承知しました。	2025/7/26
29	20250726	38	高松支店	F D	T00113483	匿名高松	-	香川県	70	※再入電あり【確認】お宅の名前を騙って太陽光の営業に来られて長時間居座られたようです。サニックスじゃないですよね。【名刺はお手元にございませんか？】名刺はもらっていないみたいで、また聞きなのでよく分からないんですよ。【私どもは必ず名刺をお渡してあります。もう少し詳しく状況を教えていただければお調べする事が出来ます。】ちょっとラインで連絡がきただけなので、また連絡します。【再入電16:36高橋受け】この近所で名刺をもらった方がいて、加治清さんという方です。強引で強気に話されて迷惑な訪問だったそうです。（陳謝した。本人に注意いたします。）	加治 清	勧誘方法	加治さんと面談 太陽光の見込み取りの際、高松市檀紙町の美容室に訪問。その美容室に係る方が娘様からの入電だと思われる。太陽光のご案内をしたところ、お断りになられたので、名刺はお渡していないとの事。先方の状況を顧みずしつこく営業をし配慮に欠ける行動をとった事を叱責。状況をふまえて相手への気配り、気遣いのこもった営業を心がける事を話し合いました。	2025/7/31
30	20250728	128	埼玉営業所	F D	2080067	中村寛	61	埼玉県	429458707	【不平不満：点検写真がどこを撮影したものか分からぬ】7月初旬に点検してもらいました。今日、点検画像を印刷したものが送られてきましたが、説明が何もなく、どこを撮影したものか全く分かりません。前も同じことがあって、これで2回目です。これでは何も分からぬので、分かりやすく説明を付けたものを送り直してください。	大崎 貴弘	写真の内容	まずお詫びの連絡を入れて、再送の日取りを伝えてください。（お客様相談室）→電話をしましたが留守でした。留守電済み。本日写真を郵送致しました。	2025/7/29
31	20250728	108	名古屋支店	F D	1659535	田中一夫	78	愛知県	525829970	【クーリング・オフ※ご子息様からの入電】クーリング・オフします。【お手元に契約書と書かれた書類はありますか？】あります。【クーリング・オフ制度のご説明。差し支えなければご理由をお聞かせください。】約束を守らないんですよ。前からそういう事があり今回の担当者が「信頼回復したい。」と言うので契約したんですが、昨日の9時に電話をして約束をしていたのに電話がありませんでした。もういい加減頭に來たのでクーリング・オフします。、	平原 真悟	対応方法	クーリング・オフの申請をお願いします。	継続対応
32	20250730	8	北九州支店	F D	100170632	山辺航大	125	福岡県	8089539855	【不平不満／時間】（男性の方より入電）本日10時30分から点検予定。ずっと待っているのに誰も来ないし連絡もない。今日はこれから妊婦健診もあるのに！（陳謝。北九州支店に確認いたします。すぐにお返しし電話差し上げます。）【連絡先】080-8953-9855【備考】7/30(水)10:30～に点検にお伺いするお約束と入力あり	一角 善紀	約束時間	(11:01入電)ご主人へご連絡し陳謝。再度点検の日程を調整してもらう事になりました。お客様よりご連絡頂く事になりました。	継続対応

個別明細

【HSE】件数 37件

7月

社外秘

2025/7/31

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
33	20250730	35	高槻営業所	F D	2198636	有限会社北清水カンパニー	76	大阪府	726881339	【不平不満：点検未実施※ご契約者様より入電】定期点検ですが昨年は来てもらっていません。【陳謝。連絡つき次第お電話差し上げます。】		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年9月) 8/5(火) 14:30点検予約。	2025/7/30
34	20250730	9	下関支店	F D	883202	金子敬明	66	山口県	837521665	【不平不満：未点検※奥様より入電】定期点検ですが去年も来てもらっていません。【陳謝。連絡つき次第お電話差し上げます。】		点検連絡なし・未点検	(点検月：2024年6月) お客様へご連絡致謝罪。奥様より「留守番電話になるのにメッセージをのこしていない」とご指摘を受けました。本日18～19時に担当者より連絡して、1週間以内を目途に点検の日時を決める旨を伝えました。豊島さんへも直接連絡して、対応内容を伝えています。 8/5(火) 9:00～9:30に調査に伺います。	2025/7/30
35	20250731	9	下関支店	F D	8553	落合玲子	79	山口県	832661044	【点検案内時の注意点】（ご本人より）ハガキが届いたのでひとつ苦言を言っておこうと思って本社に電話をしました。うちはもうかなり長い付き合いですよ。それなのにお宅は「明日ですか？」「そちら方面なんでついでにどうですか？」とか点検案内をしてくる。こっちにだって予定があるわけだからね。一度文句を言ったことがあるのよ。そしたらうんともすんとも連絡が来なくなつて、そしてこんなハガキが届くでしょ。なんかサニックスはリピーターに対しての対応がよくないですね。（アポイント対応について陳謝。おハガキについては、点検月の2ヶ月前に本社から一斉に発送させていただいております。点検スケジュール、日程の管理については、管轄の支店・営業所で行なっております。）点検も最初は春先だったのが、どんどん早くなったりしてね。うちは父の時代からお世話になっているんですよ！もっとリピーター大事にしないといよいよ。点検案内も急すぎて予定決められないですよ。せめて2～3日前とか余裕をもって決めるとかにしないとね。（はい、仰る通りです。徹底するよう申し伝えます。）こんなこと言いたくないんですよ。暑いなかの作業も大変だし。異常気象だしお互い気をつけないといけないしね。（お気遣いありがとうございます。本日の内容はきちんと記録に残して貴重なお声として今後に活かしてまいります。）お願いしますよ。		アポイント対応	いつもは7月頃には点検に来ているが今年はまだ。その上、いままで届いたことが無いハガキが届いたので疑問に思ったようです。一度クレームのあった顧客は支店の台帳で管理している。落合様もその1つ。9月物件の為9月に点検案内予定だった。いつもは早めに点検案内していたようでハガキを出す前に点検が終わっていた為ハガキが届かなかったのではないか。以前はもっと早めに来ていましたとも言われていたが、再消毒によって物件月が変更になっている。今後は7月までに点検案内をし、明日どうですか？というようなことは言わない。余裕をもって点検案内するよう共有する。 社内情報入力済。	2025/7/31
36	20250731	39	新居浜営業所	F D	100081990	中川弘樹	62	愛媛県	9010088184	【要連絡・担当者】昨日そちらへ連絡しました。昨日連絡がありませんでした。（陳謝。本日中に担当者よりご連絡差し上げます）よろしくお願ひします。		未対応	お客様へお電話したところ、今から用事があるとのことで明日改めてお電話することになりました。	継続対応
37	20250731	23	島原営業所	F D	55556	堀島恵子	75	長崎県	957642084	【不平不満・点検未実施】（携帯<08085811062>より入電）毎年そちらから連絡があつて点検してもらっていました。去年定期点検のハガキが届いていましたが連絡がありましたでした。今年も点検のハガキが届きましたのであれつと思って連絡しました。（電話番号にお変わりはなかったですか？）はい。（陳謝。本日中に担当者よりご連絡を差し上げます。連絡は携帯へよろしいでしょうか？）はい、携帯でも構いません。（かしこまりました）よろしくお願ひします。		点検連絡なし・未点検	(2024年10月) 8/2(水) AM10時点検予定になりました。	継続対応

「お客様の声」点検連絡なし・未点検 区分（相談室＆所属）

2025年 7月

2025/7/31 : 現在

	合計	一度の連絡でそれ以降なし	点検時期遅れ(前月案件)	点検時期遅れ(2ヶ月前案件)	点検時期遅れ(3ヶ月以前案件)	未点検(昨年)	未点検(2年以上)	ペイト	太陽光	その他
合計	7	0	0	1	2	3	1	0	0	0
【HSE】	7	0	0	1	2	3	1	0	0	0
九州地区	4	0	0	1	1	1	1	0	0	0
(九州西南部)	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0
佐賀営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
唐津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武雄営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐世保支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
諫早営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大村営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島原営業所	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0
鹿児島支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
薩摩川内営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
枕崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿屋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
出水営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
都城営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
日向営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(九州北部)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡西営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
久留米営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
玉名営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
天草営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
北九州支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
行橋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宗像営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八幡営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中津営業所	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0
中四国地区	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
広島支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
下関支店	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
小郡営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩国営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東広島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
倉敷営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三原営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
松江営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高松支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
松山支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宇和島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新居浜営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
関西地区	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0
堺支店	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
北大阪支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
姫路営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
明石営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高槻営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
奈良南営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福知山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
名古屋支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
浜松営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東日本地区	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東京支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
川崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
土浦営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富士営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0