

お客様相談室便り 2007年11月号

HS事業本部実施「未点検アンケート」～心当たりはありませんか？！～ 点検拒否理由(9/20～10/23戻り 374件)

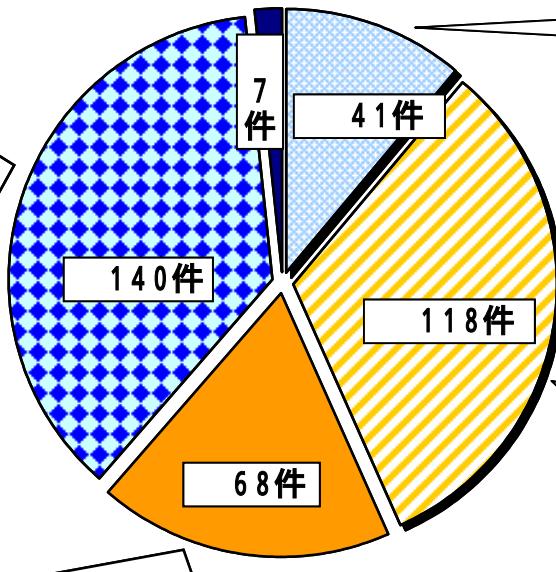
- 案内がなかった
- 以前、嫌な思いをしたので、受けたくない

- 案内があったが、予定が合わなかった(それ以降、連絡がない)
- その他
- 未記入

* ハガキは届きますが、連絡は一度もない。

きちんとアポイントを取って約束通り点検にお伺いすれば未点検は42%減ります！

- 新築しました。
- 点検は終っています。
(点検履歴未入力)
- 引越ししました。
- 必要ないと判断しました。
- 他業者に代えました。
- 留守電にメッセージは入っていましたが、電話番号も名前も言わなかつたので、どこに連絡すればいいのかわかりません。



- 点検の約束日に来られず、その後連絡がありません。
- 予定が合わず、一度断ったらその後連絡がありません。

- 点検の度に勧説され、「相談してから」と言っても帰ってもらえない、その場で契約させられた。点検に来られるのが恐い。点検がアフターサービスでなくセールスの場になっている。
- 3回もサニックスの都合でキャンセルされた。約束の時間を過ぎてのキャンセルも2回。お詫びの電話があっても、「自分ではない」と言い、仕事の話をする。
- 点検をお願いしたら、しつこく勧められ、断った途端態度が一変。挨拶すらせずに帰っていった。
- 白蟻でお願いしているのに、「地震が来たら壊れる」と年寄りを不安にさせる様な事を言われた。
- 部屋に入りこむなりあぐらをかき、見てやるんだの態度、又押し付けがましく商品をあれこれ勧められる。
- 電話のたびに同じ話をするが、また同じ内容で電話がかかってくる。横の連絡はどうなっているの。
- 体調が悪くて断ると、「寝てても良いですよ。やっておきますから」と言われたが、その言葉は無神経に思えた。



正しいと思った行動も、お客様がどう捉えるかが重要です！
コンプライアンスを徹底し、お客様の立場に立った活動を行ってください。

「クーリング・オフ受付簿」「書面受付簿」提出の再徹底



「クーリング・オフ受付簿」

クーリング・オフ受付

- フリーダイヤル受付
- 所属受付
- 書面受付
- 施工時サニックスから
- ローン審査否決など

「クーリング・オフ受付簿」FAX
(保存期間:1ヶ月)

お客様相談室

「契約解除受付確認通知」
ハガキ郵送

お客様

アンケート返信

「お客様相談室便り」に関するアンケートのご協力
なお、アンケート結果をふりまして、2ヶ月に亘り、一度の発行とさせて頂きました。

「受理確認通知」を送付する・しないに係らずクーリング・オフ(解約)を受付けた時は「クーリング・オフ受付簿」をFAXしてください。

「書面受付簿」

書面受付

所属受付

「書面受付簿」FAX (保存期間:1ヶ月)
—書面(ハガキ・手紙)原本のみ月末書類とともにお客様相談室へ送付—

お客様相談室

