



お客様相談室だより 4月号



HS所属	コンプレイン
九州	3
南九州	4
西九州	1
中国	5
四国	0
関西	0
中京	2
関東	1
HS計	16

平成17年3月コンプレイン16件
約束11件・修理5件

約束 修理

福岡、福岡西、大分、宮崎、国分、都城
出水、松江、名古屋、岡崎、横浜



松江(2)、下関、小郡、佐世保



約束/修理のコンプレイン対応で大切な利益時間を失っていませんか？

何故起こったのか？ **コンプレイン**

ちょっとくらい遅れても待ってくださっているだろう…。

修理品が戻ってきているが、担当者はわかっているはずだ。

忙しいから後でやっておこう…。

お客様は当社の約束を信じ待っています！！

約束

- ・具体的な約束時間を全員が把握しましょう！
- ・移動時間も考えて、約束の時間に間に合いますか！？
やむを得ず遅れる場合は必ず連絡を！

修理

- ・再三の確認がコンプレインを未然に防ぎます！
- ・修理品受付簿の記入・管理の徹底！

必見

4月1日より、個人情報保護法施行。
各人が「個人情報管理の徹底
(情報の適正な収集/漏洩等防止)」
について意識を持ち取り組みましょう！

詳しくは
イントラネットの **個人情報保護方針** のページ
通達文書4月1日管理・第1号をご参照下さい。

お客様からの個人情報の問合せ窓口
お客様相談室

問合せが入った場合お客様相談室に必ずご連絡を。
(対応詳細は4月1日(相談)事務連絡第1号)

その他不明点は危機管理対策室 担当岡田・三品 まで

HS関西本部の取組み

HS関西本部では部長の指揮の下に
「苦情トラブル撲滅対策実行委員会」
を毎週1回開催しています。
地道な取組みが顧客第一主義の定着を図ります！



危機管理対策室・お客様相談室・内部監査室主催
「クレームトラブル研修」も行なっています。