

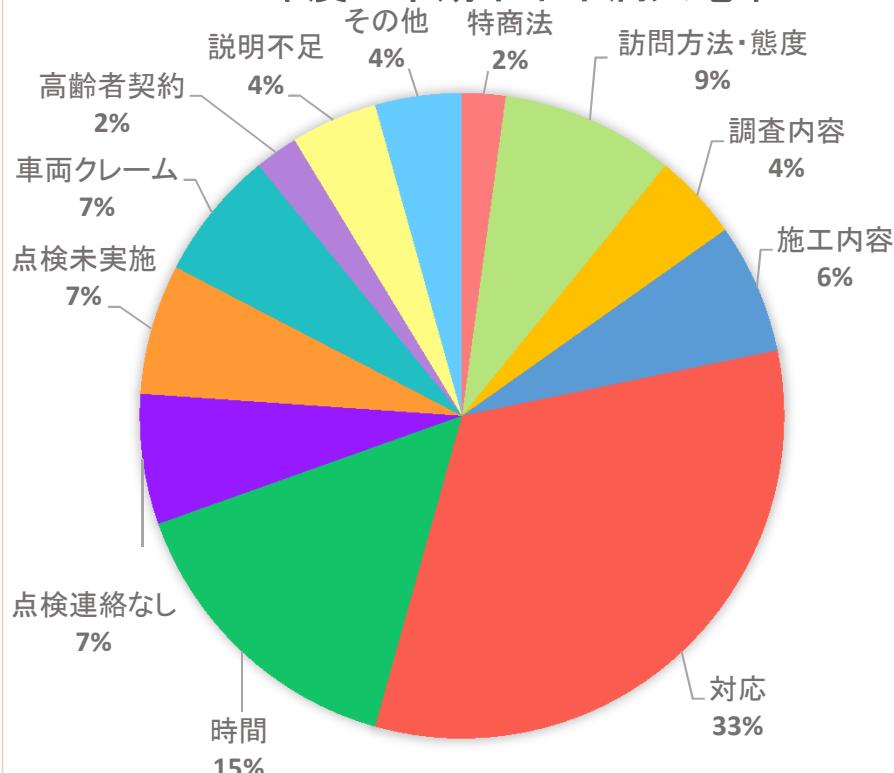
お客様相談室便り

2021年8月号



2021年下半期はこんな入電受けたくない!
目指せ不満ゼロの営業所!不平不満2021年度上半期まとめ!

2021年度上半期不平不満入電率



《不平不満の入電内容を抜粋》

- ・点検の連絡がない。いつもこちらから連絡する。
- ・領収書の名前の漢字が違う。
- ・1日で工事が終わると言ったのに終わらない。
- ・Tポイントの説明がない。
- ・連絡するといってからずっと連絡がない。
- ・呼び鈴を押さずに勝手に玄関にチラシを置いて行った。
- ・運転中に携帯やタブレットを見て運転している。
- ・嫌といっている担当が来た。
- ・プレスマットが破れているしひっくり返っているもある。
- ・太陽光が私の土地まで入ってきている。
- ・高齢者確認が取れていないのに工事をしますと来た。
- ・お金がないとお伝えしたら契約してから解約すればいいと言われた。不信感を抱く。
- ・店舗駐車場で30分以上駐車していて、アイドリングがとてもうるさい。
- ・何度も連絡が来たり呼び鈴を押される。とても怖い。

このような入電もありますが、不平不満がない営業所もあるんです!

2021年度上半期不平不満ゼロの支店・営業所リスト



○HOS部門→久留米、大分、中津、唐津、宮崎、都城、出水、小郡、徳山、広島、三原、松江、松山、宇和島、新居浜、天草、岩国、高槻、福知山、明石、岐阜、世田谷

○SE部門→九州、長崎、佐賀、大分、南九州、熊本、宮崎、都城、中国、下関、小郡、福山、岡山、四国、松山、徳島、明石、宇和島、和歌山、姫路、福知山、奈良南、埼玉、東京、宮城、宇都宮、前橋、佐倉、浜松、長野、富士、名古屋、岐阜、津

○ES部門→鹿児島、長崎、佐世保、北九州、福岡、宮崎、大分、熊本、広島、高松、松江、岡山、徳島、名古屋、北大阪、関西、川崎、千葉、仙台、さいたま、東京、静岡

○環境部門→ひびき、ひたちなか、岡崎、袖ヶ浦、日野、笠岡、姫路、太田、鈴鹿、真岡、多賀城、広島、富士、新潟

○エネルギー部門→新電力、埼玉、佐倉、甲府



入電内容として多いのは「対応」と「時間」です。遅れる場合は約束時間より前にお客様に連絡する、約束したことは責任を持って実行する。これだけで不平不満の入電は格段に減ります。
お客様相談室では、寄せられた「お客様の声」を元に業務の見直し等、改善・提案を行っています。
これからも所属・本部との連携を強固なものとし、共にお客様満足度向上に努めていきましょう!!

事務職必見!!

クーリングオフの報告書をパーフェクトに提出する方法とは!!!

クーリングオフ受付・報告書

受付方法・担当／所属／本社
第1受付者：職種／氏名

受理確認通知
ハガキ：発送する／発送しない
電話：架電する／架電しない
架電しない理由

point1

受付方法は最初に連絡を受けたところに丸を付けて、
第1受付者はその連絡を受けた人の名前を記入する。

point2

相談室は契約者と確認者にCOを受け付けたことをお電話するのが決まり!
架電しない場合は契約者だけでなく確認者にも架電しない理由を記入する。

