



# お客様相談室便り

2016年4月号

## 顧客満足アンケート活用してますか？

返信数: 2319件  
返信率: 3.28%

【2016/3/31 時点】

2015年6月に顧客満足アンケートを再開して約10ヶ月が経ちました。感謝の言葉や今後の営業活動・サービス提供にあたって参考になる有益なご意見をたくさんいただいている。お客様により良いサービスを提供する為、現在の活動を見直すよい機会になるのではないか？

### ～アンケートにご協力いただくために積極的な声かけを～

- より多くの方に返信していただくために工夫をしている社員も！
- あらかじめ担当者名を記入してお渡しする
  - お客様に回答していただく箇所を説明してお渡しする

### お客様からの感謝・お褒めの言葉(顧客満足アンケートより)

#### 高松支店

床下は勿論、庭周りも丁寧に見てくださり説明も分かりやすく親切な方に感謝ばかりです。

(2/11 点検)

#### 鹿児島支店

質問事項に気持ちよく答えてくださいました。これからもよろしくお願いします。

(2/25 点検)

#### 奈良南営業所

詳しく説明を受けて信頼できました。

(2/3 点検)

#### 世田谷出張所

床下の状態を細かく写真で見せてもらえて助かりました。

(3/3 点検)

### 赤いチラシの手渡し時の説明の徹底をお願いします

“赤いチラシは受け取られましたか？”という問い合わせに対してお渡ししていても”受け取っていない”と回答されている返信がいくつかあります。お客様相談室のフリーコールを認識していただく為にも、ご説明差上げた上での手渡しをお願い致します。

