



# お客様相談室便り

2024年2月号

## テーマ:情報共有で満足度アップ&クレーム防止

顧客名	サカスオ 佐仁九州男	電話番号2	0987654321
郵便番号	581-0874	携帯電話 番号2	0987654321
住所	大阪府八尾市〇〇町〇-〇-〇	メールア ドレス	
		訪問NGフ ラグ	0:訪問OK
		DM区分	:常時出力
生年月日/ 設立日	1980/01/01      44 歳	活動区分	:点検する
HS管轄店 舗	23.8月:基礎補修クーリングオフ 健次様(S8/3/20)より名義変更	HS調査点 検月	

### 情報の入力・更新について

「お客様の声」確認後、重要な情報はポータルに記載してください。  
満足度向上の為に、個々のお客様情報を共有しましょう。  
「点検アポは日中、1ヶ月前に連絡すること」など、お客様の要望を  
社内メモに記録し把握することでクレーム防止にも繋がります。

### 社内メモに入力する情報

◎点検拒否・点検不可の詳細    ◎借家の場合は大家様の情報  
◎次回アポイントの約束やお客様対応に必要な情報  
◎ご逝去/名義変更/転居(転売)情報  
◎センター入電 ◎クーリング・オフ など  
※参照する受付年月日も入力すること。

例えば！  
このようなお問い合わせがあった場合

### 入電事例

「電話番号を変更しました」  
「現在、固定電話は使用していません」

お客様情報の[電話番号]や[携帯電話番号]を登録・更新しましょう。スムーズに点検案内をする為に、  
連絡先は正確で最新の情報が必要です。番号がナンバーディスプレイに表示される為、番号の登録があると  
お客様情報をスピーディに確認することができます。 ※非通知設定の場合を除く

### 入電事例

「家を取り壊し予定」  
「点検不要。来ないでください」

DM区分・活動区分・訪問フラグを確認しましょう。

#### DM区分

契約顧客をDM区分 常時出力にしているとハガキが  
発送されてしまいます。ハガキを発送しない場合は、  
DM区分を9に変更してください。

#### 活動(点検)区分

「点検を断っているにも関わらず、営業所からの着信が  
あった」等の入電を受けることがあります。必要に応じ  
て右の表を参考に、区分を正しく入力してください。

#### 訪問NGフラグ

0:訪問OK 1:訪問NG があります。

### 活動(点検)区分 一覧

「1」→点検拒否  
点検拒否物件(クレーム・断り・他社で消毒)  
「2」→予定(へき地・離島)  
後日まとめて点検予定  
「3」→予定(連絡待ち)  
入院による長期不在等、顧客からの連絡待ちになっているもの  
「4」→未定(連絡不通)  
空家ではないが連絡がつかないもの  
「5」→禁止(大クレーム)  
クレームにより連絡訪問を禁止されているもの  
「6」→禁止(センター介入等)  
公的機関の介入により連絡訪問を禁止されているもの  
「7」→不可(転売・転居先不明)  
「8」→不可(取壊し・建替え予定)  
「9」→点検不可能  
点検が物理的に不可能な物件(空家・取り壊し等)

参照:イントラ HS事業本部(管理部のページ) Revision 顧客修正

**重要!**

ークーリング・オフの連絡や、消費生活センター入電を受けたときはー

### 社内メモ

今後は訪問連絡禁止。消費者センターへ入電  
あり 2023.12.18

社内メモに日時内容を入力してください。センター入電  
案件により、連絡訪問禁止されている物件は、活動区分  
を「6:禁止センタ介入」に変更しましょう。