



お客様相談室便り

2018年11月号

お客様の声～V-net 対応入力について～

「お客様の声」の未対応は不平・不満につながります。相談室では「お客様の声」未対応案件ゼロを目指し、ポータルメッセージでの後追い案件送付や声掛け等取り組みを行っています。「お客様の声」の対応入力はなるべく早めに、第三者が見てもわかるよう適切な入力をお願いします。

5W1H形式

お客様相談室や各担当者が管轄内の「お客様ノート」を見て、入電内容及び対応結果をチェックしています。対応入力は経過や結果を伝える報告業務です。報告は「5W1H」形式で入力すると、要点を押さえ適切に行うことができます。

いつ 誰が 誰に対して
どのような対応をしたか 問題をどう解決したか

その結果、お客様は満足されましたか？



継続対応入力

対応したら早めに対応入力をていきましょう。対応が長引く案件は「継続対応」で入力してください。進捗状況が入力されていると再度、入電があった時もスムーズに対応することができます。

今年は自然災害が多く、入力して頂いた「対応入力」は大変参考になりました。

このようなお問合せがありました

内容

台風による飛来物が原因で太陽電池モジュールが複数割れています。対応して欲しい。（担当者より本日中におり返しご連絡いたします。）



「お客様の声」対応入力済のおかげでこんな効果がありました

対応 03 継続対応

携帯にも固定電話にも連絡しましたが、お話中で繋がりませんでした。お客様からのおり返しを待ちますが、再度タイミングを見計らってかけ直します。

「連絡がなかった」と再度お問合せ頂いた時に、状況をご説明することができました。

対応 03 継続対応

○/○(月) ■時に▲▲がお伺いすることになりました。

「訪問日時を忘れた」と再度お問合せ頂いた時に、すぐに回答することができました。

対応 03 継続対応

お客様が業者に屋根の修理を依頼。修理完了後、モジュールを設置することになりました。修理は約1ヶ月程かかる予定。お客様からの連絡待ち。

対応状況がよくわかり、後追いの時に参考にしました。

対応 01 終了

本日モジュールを設置し対応完了。自然災害補償の適用を受ける為に必要な書類を作成します。

入電～問題解決までの流れがよくわかり、社内で情報を共有することができました。

