

お客様相談室便り 平成21年5月号

クレームトラブルゼロを目指して！

～ 全てのお客様から「来年もまた来て欲しい」と言って頂ける為に～

私達はどんな活動を行っていけば良いのでしょうか？
日々の地道な活動がお客様との強いパイプを作ります。

お客様との
クレーム・トラブルゼロ運動
(お客様満足度向上期間)
平成21年4月1日～6月30日

一、誠意ある対応を

・お申し出には、素直に耳を傾ける。
・オーバー・あいまいな表現は絶対にしない。

二、お客様の都合を最優先に

・約束、ルールは必ず守る。
・クレーム対応は最優先に行う。

三、専門家として高品質の仕事を

・お客様の満足を考え、最良の選択をする。
・高い専門知識・技術で、期待に応える。

すべてのお客様から、
「来年もまた来てほしい」と
言っていたらに仕事を励もう。



HS部門：2種類のチラシ手渡し徹底！



何かありましたら
いつでもご連絡下さい！

本日は、誠にありがとうございました。
ご意見・ご要望
苦情・ご相談
ご連絡先はこちら(随時受付)
0120-39-3290
店舗や設備に対するご不満、その他
お気づきの点は、何でもお申し付け
ください。
誠意を持って対応いたします。

契約の取りやめ
(クーリング・オフ)
苦情・ご相談
ご連絡先はこちら(随時受付)
0120-39-3290
店舗や設備に対するご不満、その他
お気づきの点は、何でもお申し付け
ください。
誠意を持って対応いたします。

チラシ手渡し

調査を受けて頂いたお客様へ
ご契約を頂いたお客様へ

フリーダイヤルへご連絡

チラシを見て、今まで言いづらかった、ちょっとした
ことでも電話していいんだと安心感を持ちました。

地域の行政窓口で連絡しようかと思いましたが
チラシを見てこちらに電話しました。

(お客様の声より)



お客様



SANIX

お客様宅訪問の際に2種類のチラシ手渡しを徹底しています。
【チラシを渡す】＝【サニックスとお客様とのパイプ作り】と考えましょう！
気軽に連絡できる窓口をお知らせすることで
消費生活センター問い合わせ件数の減少にも繋がります。



イントラネット お客様相談室のページを活用しよう！

イントラネットの中には
役立つ情報が沢山あります！

「本日の報告」
「お客様満足向上情報」
「FAQのコーナー」Etc.

「お客様満足向上情報」
HS部門対象にメール配信分
バックナンバーはイントラネットに掲載！

バックナンバー：
お客様からのローン支払い状況のお問合せについて
お客様から信販会社へのお問合せ先
予定時間に来ない[約束時間に関する問い合わせ]
契約行為能力欠如者(認知症等)と契約しないために
無権代理契約って…なに？

“お客様からの感謝の声”
『表彰制度』御存じですか？
図書カード 若しくは QUOカード2,000円分進呈！

HS・ES・環境共通
お客様相談室ではお客様からの「感謝の声」表彰制度を設けています。
4月より事業の対象を拡大し
「所属に届いた手紙」も対象になりました。所属で受付た手紙は相談室まで！
お客様相談室で確認 賞罰委員会の審査 表彰、該当者には
図書カード若しくはQUOカード2,000円分が進呈されます！

うれしかったよ
ありがとう！

