

お客様相談室便り

2013年5月号



消費生活センター 入電内容



1. **息子様夫婦**がお父様の契約について内容を確認したいという事で相談に来られています。

2. 契約者の**ご家族の方**がクーリング・オフを希望されています。

4月からの

相談室の取り組み



お客様相談室

お母様より先日ご契約頂きました工事の取りやめのお申出がございましたのでご安心頂く為に娘様にもご連絡させて頂いております。



親族確認者

安心です！

高齢者の方がクーリング・オフを申し出た場合、親族確認者にもクーリング・オフを受付けた事をお客様相談室よりお電話差し上げます。

【平成25年3月29日(相談)事務連絡一第3号】

「お客様の声」対応結果の入力についてのお願い

「お客様の声」の対応内容入力については第三者が見ても判るよう、

いつ、誰が、誰に対して、どのような対応をしたか、問題点をどう解決したか詳しく入力してください。

例①【受付内容】「太陽光のモニター画面が何も表示されません。見に来て下さい。」

【対応内容】

NG

(悪い入力例)

・担当の〇〇さんに伝えました。[終了]

OK

(良い入力例)

・△月△日、お客様宅にお伺いしました。～の為表示されておらず正しく設定しご安心頂きました。[終了]

例②【受付内容】「風呂場から羽アリのような虫が飛んでいます。見に来て下さい。」

【対応内容】

NG

(悪い入力例)

・〇月×日にお伺いすることになりました。[終了]

OK

(良い入力例)

・〇月×日にお伺いすることになりました。[継続]

・〇月×日にお伺いしたところ、白蟻の羽アリではありませんでしたのでご説明しご納得して頂きました。[終了]

例③【受付内容】「基礎補修工事をしましたが説明と違う所があります。電話を下さい。」

【対応内容】

NG

(悪い入力例)

・お客様へお電話しました。[終了]

OK

(良い入力例)

・〇月×日にお伺いし、[～という(問題点の解決)]を説明しご納得頂きました。[終了]

5W1H
形式で入力

※詳しくは
★イントラネット・『お客様相談室』『お客様の声』V-NET入力をご参照下さい。