

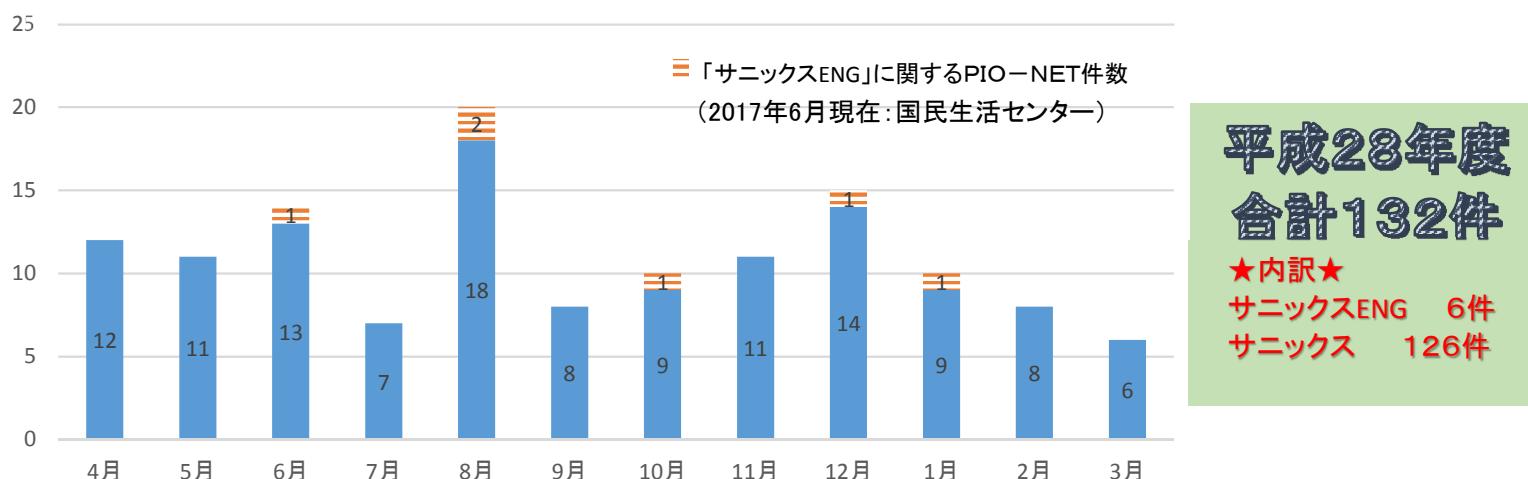


熱中症に注意！

お客様相談室便り

2017年7月号

平成28年PIO-NET件数



※平成27年(2015年)9月28日以降の開示請求分より「苦情」の他に「問合せ」「要望」に区分されている情報が追加されています。

28年度PIO-NET相談事案

クーリング・オフしたい。
どうしたらいいか?

センターを介してクーリング・オフの届け出がありました。
赤いチラシの手渡し徹底と十分な説明を!



再消毒を勧められたが、継続
した方がいいか?

消毒の必要性をお客様にご説明
しましょう! 契約時に十分ご理解
頂く事が大切です!



カビの工事を勧められたが、
有効か?

センターには色々な相談が寄せられます。
薬剤の効能をお客様に納得して頂けるよう
ご説明しましょう!



明日は訪問しないで欲しい。
どうしたらいいか?

お客様に安心を与えられなかった為、
センターへ相談をされたケースです。
お客様と信頼関係を築きましょう!



クレームトラブルゼロ! センター入電ゼロ!
一人一人の資質向上を!

SE-第29号『クレーム・トラブル防止のための再確認及びフローの策定について』の配
信文書が平成29年7月3日付で導入されました。

消費生活センターに持ち込まれる苦情の大半は会社の対応の悪さ、返事の遅れ等です。
会社の信頼度を高める為にも、一丸となりクレームトラブルゼロを目指しましょう!!

