



# お客様相談室便り 2025年5月号



テーマ:新生！お客様相談室



2025年4月1日の分社化に伴い、  
お客様相談室と(旧)HS事業本部 契約管理課は統合しました。  
契約のご挨拶や定期点検の受付など、  
お客様相談室で様々な電話応対を行います！  
そこで得た気付きや情報を「お客様相談室便り」や  
日々の集計・データで発信していきたいと考えています。  
よろしくお願ひいたします。



## 新生！お客様相談室の主な業務

★新規依頼の受付 ★定期点検の受付 ★契約内容の確認・承認・ご挨拶 ★クーリング・オフの対応

★日々の入電分析業務 ★メール・書面の受付 ★当日の問い合わせ受理件数・内容の集計・報告 ★個人情報開示業務 など

## お相談室ポータル『コード入力について』

日々の業務お疲れさまです。相談室ポータルに情報を入力していただきありがとうございます。  
入力していただいた情報は相談室で内容を確認しています。集計や分析をしているので、  
以下のことに気を付けていただけますと助かります。ご不明点があれば、お客様相談室にご連絡ください。

### ポイント① 依頼・再発の入力について

羽アリが発生している場合の受付コードは、  
040:依頼:新規調査・見込(羽アリ)、063:再発:羽アリです。



受付	<input type="text"/>	
羽アリ発生箇所	<input type="text"/>	
商品	<input type="text"/>	

発生箇所もお尋ねして、忘れずに入力をお願いします。  
コードは 200:発生箇所:部屋(和室・洋室など)～214:発生箇所:不明です。

### ポイント② 部門コードの入力について

最新の部門(地区本部)は住所録を確認し、正しく入力してください。  
主なコードは 10:HSE九州 20:HSE中四国 40:HSE関西 60:HSE東日本 70:ESです。

部門	<input type="text"/>	
----	----------------------	--

### ポイント③ 受付情報の入力について

入電内容を分析しているので、可能なかぎり、999:不明 以外のコードで対応してください。  
例えば、56:問合せ:要連絡(社員)、58:問合せ:その他 などを使用してください。  
商品に関する内容であれば、商品名の入力をお願いします。

受付	<input type="text"/>	
商品	<input type="text"/>	

## お知らせ

① クーリング・オフ報告書のFAX送信先が変わりました。(旧)HS事業本部 契約管理課と同じ番号です。  
FAX番号 : 092-436-8854、IP・FAX 302B624232

② 「相談室ポータル」お客様からの入電内容に関するお問い合わせは、携帯電話に連絡してください。  
携帯① 080-3708-1913、携帯② 080-3708-1597

