



# お客様相談室便り

2015年12月号

顧客満足度UP、営業活動力UPの鍵はここに！  
～V-NET情報を活用しよう～

調査点検満足アンケート  
(HS部門)

約1,000件/半年※1

メール受付

部門直通電話

V-NETに  
集約！

お客様からのフリーコール  
約19,000件/年※2

手紙・ハガキ  
(CO、その他)



※1 2015年6月～11月現在

※2 2014年度 年計

V-NETに集約されているお客様の声は  
営業活動における有効な情報です！

こんな活用方法も

例)1 ~HS部門「調査点検満足アンケート」を配る事で個人の営業活動力UP~

日々の営業活動を絶えず工夫。今月はこれを意識してみようと目標を立て実行。

情報源になる「調査点検満足アンケート」を全てのお客様に配布。

さらに、アンケート回収率を上げる為にお客様が返信しやすいように声かけ。

結果、自らが点検したお客様の反応を多く得る事が出来、活動見直しに活用します。



★お客様の声を分析し営業戦略のヒントに★

V-NETには日々の活動に有効な情報が沢山蓄積されています。  
情報抽出、提供についての相談はお客様相談室までお寄せ下さい。

【対応入力のご協力、有難うございます！】

～お客様相談室よりお礼～

右記は、対応入力をスピーディかつ詳細記録して頂き、誰でも進捗状況が分かるようにして頂いた結果、お客様から再入電の時にスムーズに対応が出来た例です。

今後も対応結果入力は

「詳細に」「都度」の入力、  
ご協力をお願い致します。



【例】先日点検希望の電話をしたが連絡がない、どうなっていますか？

～対応結果～

〇月〇日〇時 ××様のご自宅へ連絡しましたがご本人不在。

ご家族にお話しましたがご本人とお話ができていません。

(相談室に再入電があれば〇月〇日×時であれば  
お伺い可能を伝えて下さい、営業所からも再度連絡差上げます)

↓

対応結果が入っていたお陰でお客様にご説明、ご理解頂くとともに  
その後スムーズに点検日時を決定することができました。