

お客様相談室便り 8月号

センターより入電

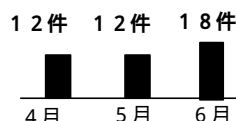
一連の報道によって相談されてきたケースもあります。消費者が不安を抱いている今、社員一人一人が出来る事。それは『サニックス』という会社に誇りを持ちお客様に喜ばれる活動を行うことです！！



43件

(前月比+25件)

本社フリーダイヤル
センター入電件数



【内訳】

解約の申し出・・・22件

その他・・・12件

必要性に疑問 6件
支払困難 2件
判断能力不足 4件
複数社契約による 3件
説明不足/問題 2件
親族確認 3件
所属対応の遅れ 2件

再訪断り 4件
点検案内トラブル 5件
再発トラブル 1件
個人情報管理について 1件
情報提供協力依頼 1件

クーリングオフ・・・7件

契約内容問合せ・・・2件

申し出 6件
対応について意見 1件

販売の適正について 1件
名義確認 1件

高齢者契約確認 その他契約内容の確認について・・・

平成17年4月5日よりHS『契約内容の確認』方法が改訂。
(HS通達文書 第1号)
新たな高額・高齢者確認が浸透して4ヶ月が経過しました。

4月～7月までの解約金額(HS)

199件 1億600万

理由は様々ですが、
契約時に十分ご理解頂く事が本当に大切です。
その一つの方法が「ご家族への確認」です。
社員一人一人の心掛けで今後のサニックスが
よりよいものになります。

この4ヶ月、確認を取ってきたことで
実際になにか変わったの？

そうだね・・・さっきのデータからは
1億600万の解約とされている反面、
本年度3ヶ月合計(4-6月)の
HS全体の解約金額は昨年同比して
26%近く減少しているんだ！

十分に確認し、ご理解頂く事で
結果、解約金額が減少しているんだね。
経費削減・業績アップへの確実な近道なんだね。
今後もしっかり確認しよう！！

7月度苦情コンプレイン 他

約束10件

HS中国4件
HS南部2件
HS四国/関西/
HS関東/ES関東1件

修理3件

HS北部/中国/
四国1件

訪問方法1件

HS関東1件

手紙・はがき78件

内訳(78件中) 本社着29件 所属着49件

クーリングオフ 50件
解約の申し出 19件
点検等断り 3件
お礼 2件
その他 4件 となっています。

最盛期依頼・再発 羽蟻情報まとめ

【依頼】	4月	5月	6月	7月	合計
平成17年	146	272	164	93	675
平成16年	121	285	173	133	712
平成15年	165	417	165	123	870
平成14年	207	265	138	116	726

【再発】	4月	5月	6月	7月	合計
平成17年	48	134	107	52	341
平成16年	64	172	130	60	426
平成15年	55	162	124	36	377
平成14年	150	123	110	66	449

【羽アリ情報】	4月	5月	6月	7月	合計
平成17年	100	297	169	58	624
平成16年	96	257	116	47	516
平成15年	98	295	68	18	479
平成14年	-	-	-	-	-