

お客様との対応について

Eグループ

お客様対応について抱える課題

- * お金に関するクレーム
- * 作業に対するクレーム(作業時間等)
- * 点検時、清掃時の車両に対するクレーム

①お金に対するクレーム

- * お金を払わないお客様がいる
- * 作業終了後、請求金額に対してクレーム
(会社にTEL)
- * 他社と金額を比較され、併せてくれと交渉
- * 地域で担当が割り振られており、悪質なお客様
とも付き合わざる負えない(茨城県)

課題①の解決

- * 作業しない
未収のお客様先では払って頂くまでは
作業をしない
- * 作業依頼の電話を受けた際、
事前に金額を説明
- * 作業の質を向上
一度、他社へ流れるが戻ってきてくれる

②作業に対するクレーム

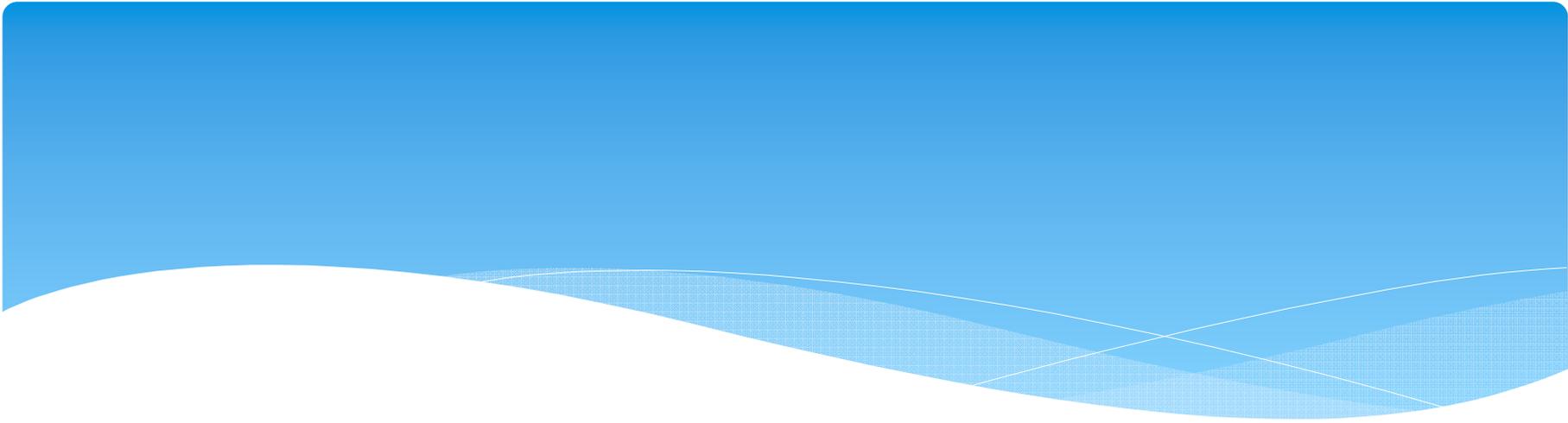
- *以前はクレームにならなかったことがクレームに
 - ①駐車場で休憩中、タバコに対するクレーム
 - ②作業を見ている、作業時間等にクレーム

課題②の解決

- *社員教育の徹底
- *常に人に見られている意識を持つ
(不在の時ほど、丁寧に仕事をする)
- *清掃記録表を発行(茨城県)
→書面に残し、渡すことでクレーム減

まとめ

- * 業者同士で常に意見交換を行う(月1回)
- * 見られている自覚を持ち、作業の質を上げる
- * 悪質なお客様に対しては事前の情報提供
事後報告を避け、クレームを未然に防ぐ



ご清聴いただきありがとうございました。