

施主対応をしっかりと、クレームを減らす！

10/11,12 コイゾラベングの講習会がありました。住宅を長持ちさせる為に注入柱を使う。健康には影響がなく、河川改修にも使われる薬剤と寸法安定剤を使い、KD材に匹敵する経年変化抑制を行う。現行建築基準法は初期の構造安定を想定しており、経年変化による金物保持力の低下は想定していない。ZEHハウスに必要なパッシブデザインなど多岐にわたる講習会でした。

その中で、青山CSプランニング青山所長による「施主対応の悪さがクレームを造り、クレーム対応の悪さがクレマーを造る」という講演をまとめてみました。

「クレームという言葉は、言う方も受ける方も嫌なものです。よく、クレームは宝の山と言われるが、クレームそのものは宝ではなく、ない方が良いでしょう。発生したクレームを今後の業務の再発防止に活かしてこそ宝の山なのです。」という話から始まった。

- 不満・不具合は必ずしもクレーム化しない。……入居後2年間に68%でメンテナンスを行う。
- 不満・不具合への対応の良否で、お客様の評価が変わる。
- 故障や不具合への対応を最優先する。Face To Faceで確認。適切な対応。
- クレームになったら、①速やかに②冷静に③誠意を持って④約束した事を⑤手際よく⑥2度手間、やり直しとならないように⑦確実に実施する。
- クレーム対応は①打合せ記録を残す。②確実に実施できる期間設定。③作業前日・作業開始・作業完了を報告する。④不満の連鎖にならないように不満部分だけでなく、他の部分も確認する。⑤費用負担を取り決める。⑥完了の確認と後日の再確認時期を決める。

以上簡単に纏めましたが、簡単なようでつい見逃しているような事です。基本に返り、間違いのない仕事を心掛けると共に、お客様の不満・不具合に誠意を持って対応したいものです。

【情報】

「企業のためのマイナンバー」セミナーが開催されます

今年からスタートしたマイナンバー制度。

どのように対応すればよいのでしょうか？

税理士さんに任せるのも良いですが、その仕組みは理解しておきたいですね。

日時 12月6(火) 18:30~20:30

場所 鹿児島市勤労者交流センター7F第1会議室

申込 (公社)鹿児島法人会 Fax285-0003

参加費 無料

【定休日】

11月は5,6,12,13,19,20,23,27日となります

12月は4,10,11,17,18,25,29,30,31日となります

宜しくお願いします。



うめきたガーデン(屋根緑化)