

北村 拓也 先生様

この度は、色々なご指摘有難う御座います。

通知を頂き、会社全員(事務員も含め)15名を直ぐに集め、事情を聞いた上、更に事実は今も尚追及はしていますが、現在の状況として、クレームの事実など、全ては判ってはいませんが、同じ会社の中でも、会社が把握している中でお客様からのクレームが0の作業員も何人も在籍している事実も有り、クレームの来ない作業員になれる可能性が有る事も伝えました。

私自信も勿論常に向上心、お客様のサービスをより一層心掛けていますが、クレームの集計等の結果、クレームの多い、現在も在籍中の3名に対しては特別指導も行いました。

勿論、今後も定期的にクレームが有っても、なくなったとしても、クレーム0を継続、クレームのない会社を目指す様に全体の指導は強化致します。

私もお客様の話、作業担当の話、どちらも鵜呑みには出来ませんし、鵜呑みにはしてはいけないと考えてはいますが、お客様からお問い合わせを頂いている限りは、クレームが有る事事態がいけないと考えていますし、何故クレームになったのか、仮にですが、事実とは違う話でお客様からクレームが有ったとしても、何故そのようになったのか、高圧的な態度などは事実で有れば大問題です。もっとお客様に対して、今も問題ない作業員も含め、丁寧、親切をもっと心掛けて行くように指導も致しました。

お客様がトイレのつまりを直して下さいと依頼の上、仮に依頼内容を対応してもクリーニングオフに当たるのか、依頼内容なので当たらないのか。

その様な作業員では判断出来ない事は法律家に相談して、回答する様にと指導致しましたし、仮に依頼内容で有ってもクレームが有る事の問題性、又、料金に関しても、正直他社よりも安かったと喜んで頂ける事も、高いと指摘頂く事も私自身様々な経験をしています。

その点に関しては、お見積りの料金をきっちりと伝えた上で、判断、指示頂くように指示も今後一層心掛ける様に指導致しました。

この度は水道に関してのご指摘を頂いていますが、ハチの駆除やシャッター修理も対応しておりまして、全ても分野で指導、指示致しました。

1日多い時は100件近くのお問い合わせも頂いていますが、少し仕事の件数を減らして、1件1件丁寧に仕事をして行くように対応して行きます。

過去のクレームなどの内容は真摯に受け止め、今後の対応、向上を心掛けて行きます。

この度はご指摘、関西住宅設備 アールサービスにとって、プラスにして行き、真摯に受け止め、クレーム率を減らすよう指導に力を入れて行きます。

H30.7.10 関西住宅設備及びアールサービス 代表取締役 桑原 亮 従業員一同

