

「ENEOS SS苦情対応ガイド」の発行について

記者各位

当社(社長:渡 文明)は、このたび「ENEOS SS苦情対応ガイド」をCD-ROM形式で発行し、当社の各支店を通じて管下の特約店等へ展開することといたしましたのでお知らせ致します。

このガイドは、SS店頭においてお客様から苦情が発生した場合に、お客様に迅速かつ的確な対応を行うために活用していただくことを目的としています。このため、苦情が発生したケースを具体的に設定し、お客様に対して対応者が「何をすれば良いのか」「どのような点に注意すれば良いのか」を明確に記載したケース別手順事例による実践対応集となっています。また、本ガイドにおける「苦情」は、当社が「お客様相談室」を開設して以来3年半の間で受け付けた実際の苦情の中から、多頻度で発生したものやSSで役立つと思われる事例を元に作成しており、苦情事例1件を1シートに読み易くまとめた実用性の高いものとなっています。

当社は、ひとりひとりのお客様へ満足をお届けすることが企業行動の原点と考え、高品質の商品と優れたサービスを提供することを経営理念としてかけています。本ガイドの展開を含めて、今後も顧客志向の経営を徹底し、お客様に支持される総合エネルギー企業をめざしていきます。

本ガイドの主な内容

(1)	苦情対応について 「苦情」対応の目標、心構え、対応基本フローなど
(2)	ケース別手順事例(24事例) 「SSサービス関連の苦情」への対応 「法律関連の苦情」への対応 「セルフSS関連の苦情」への対応 「言いがかり」への対応 失敗事例集
(3)	対応基本用語集 など

以上