

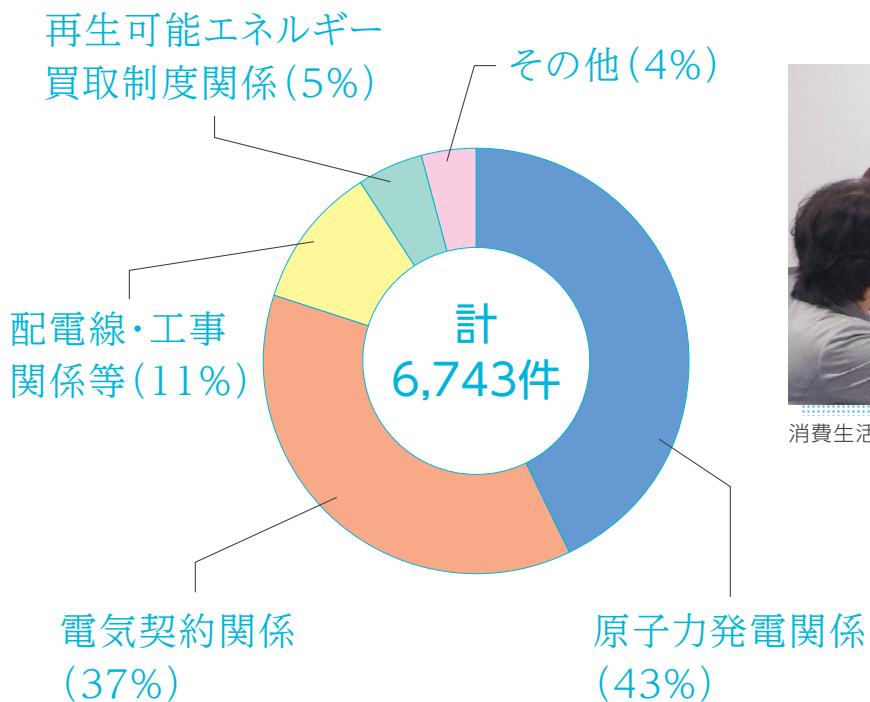
お客さまからいただいた声を事業運営に活かしています



2015年度上期(4~9月)は、  
日常の事業活動やお客さま対話活動などを通じて

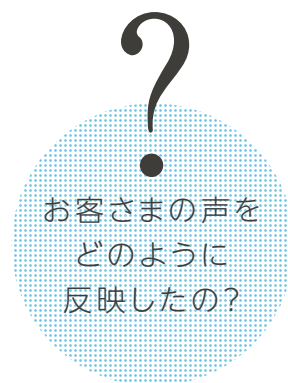
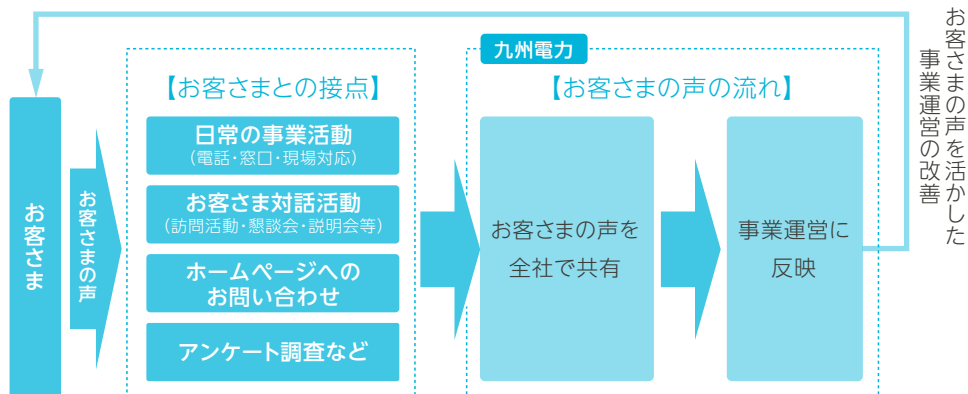
約**6,700件**のお客さまの声をいただきました。

### 【お客さまの声の内訳】



消費生活アドバイザー・コンサルタントの皆さまとの対話

### ■お客さまの声を大切にした事業運営の仕組み



詳しくは裏面へ

# お客さまからいただいた声をもとに 改善した事例をご紹介します。

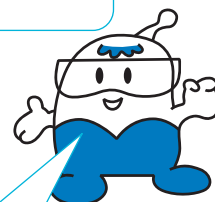
## 【事例その①】

当社関係者を装った電話等への注意喚起  
(動画の配信とFacebookへの投稿)

九電と名乗る人から、「電気のご使用量のお知らせを見せてください」といった電話がかかってくる。注意喚起してほしい。

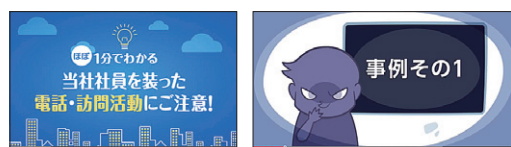


スマートフォン版の九電ホームページで、  
営業所の電話番号がリンクされていないので、  
メモしなければならず、不便。



当社関係者を装った電話・訪問活動への注意喚起について、  
ホームページや「電気のご使用量のお知らせ」などでの  
呼びかけに加え、典型的な手口をまとめた動画をYouTube  
やFacebookで配信しています。

スマートフォンで、営業所お問い合わせ先一覧の営業所  
電話番号を選択すると、そのままダイヤル発信できるよう  
改善しました。



YouTubeに  
掲載した動画



動画へはこちらからもアクセスできます▶

## ▼スマートフォン版ホームページ



お住まいの県(地区)  
をタップし、最寄りの  
営業所を探していただけ  
ます

電話をしたい営業所の  
電話番号をタップすれ  
ば、そのままダイヤル  
発信していただけます

## 社員の 思い

お客さまの声を大切にする取組みを  
推進しています。

当社は、電話や窓口、対話・訪問活動、ホームページなどを通じて、お客さまから声をいただいており、その内容のご意見・ご要望、お問い合わせ、お叱りやお褒めのお言葉など様々です。

お客さまの声は、毎月経営層に報告するとともに、全社に共有し、いただいた声を事業運営に反映できるよう努めています。

2015年9月からは、当社ホームページに事業運営の改善事例の掲載を始めており、今後もお客さまの声を大切にする取組みを推進していきます。

