

突然のメール失礼致します。

朝日新聞でNTTについて意見を求めていると言う記事を拝見し、  
一般消費者として意見させていただきたく、メールしました。

・「116番」や「お客社相談室」など電話すると、あまりの対応の悪さに  
びっくりすることがある。

→名古屋にいたころ、INSの「i・アイプラン」を申し込みした時に  
116の電話の内容だけでは判らなかったのも、お客様相談室だったら  
わかるだろうと思えば電話したら、全く内容についてわかってなかった。  
何のための「お客様相談室」なのかわからない。  
その上、お客に対しての言葉遣いがひどすぎる。  
(大阪に移り住んでも、同様)  
サービスを向上させたいなら、社員の質の向上を求める。  
#その点、NTT営業部の担当者はとっても良かった。  
あくまでも私的な考えだが、言葉遣いが良くて・内容もきっちり  
把握している人は「契約社員・派遣社員・パート」のいずれかだと  
考えている。

・INSに対してのフリーダイヤル番号が多すぎて、どこに掛けたらいいか  
わからない。

→INSについて判らないことがあったので、電話帳を見るとINSに関して  
フリーダイヤルが多すぎて、わからないから順番に掛けるとたら回しに  
された上、結局元の電話番号を教えられた。  
一本化した方が消費者にもわかりやすいし、116番では知識の少ない人も  
多いから。

・料金について

→単純に考えると、NTTは独占したいから高いのかと考える。  
だからNTTが持ち株を持っておきたいのか。  
他の電話会社とそんなに競争したくないのか？  
もし他の電話会社が入ってきた場合、料金のことだけではなく  
上記にも記した「社員の質」も頭に入れたい。  
トラブルが起きた場合、NTTなら円滑に解決できると今の状態では  
絶対思わないし、なら現状で「社員の質」がいい他の電話会社と契約する。  
それと不用意な子会社を整理したら、料金も安くなる。  
無数の「天下り」先は必要ない。  
NTTの関連会社を拝見したが、本当に必要あるのかと考えるような  
ところばかり。事業が重複しているところもある。

民営化してるというなら、一般企業に見習って「いらぬものは切る」ぐらいの腹でないと。

・その他

NTTの関連会社に面接に行ったことがあるが、その際に「NTT関連で働いたら、次行く会社にも箔がつかますよ」といわれた。これは一体どういう意味なのか？  
そういう社員がいてるから、やっぱり「親方日の丸」なのかなと考えさせられた。そう言う考えの社員がいてる限り、いくら一般消費者から意見を徴収しても何ら変わらないと考えてる。  
こういう意見が、この審議会でほんの少しでも反映されたらなあと思う。