

お客様サービス向上に向けた NTT東日本の取り組み

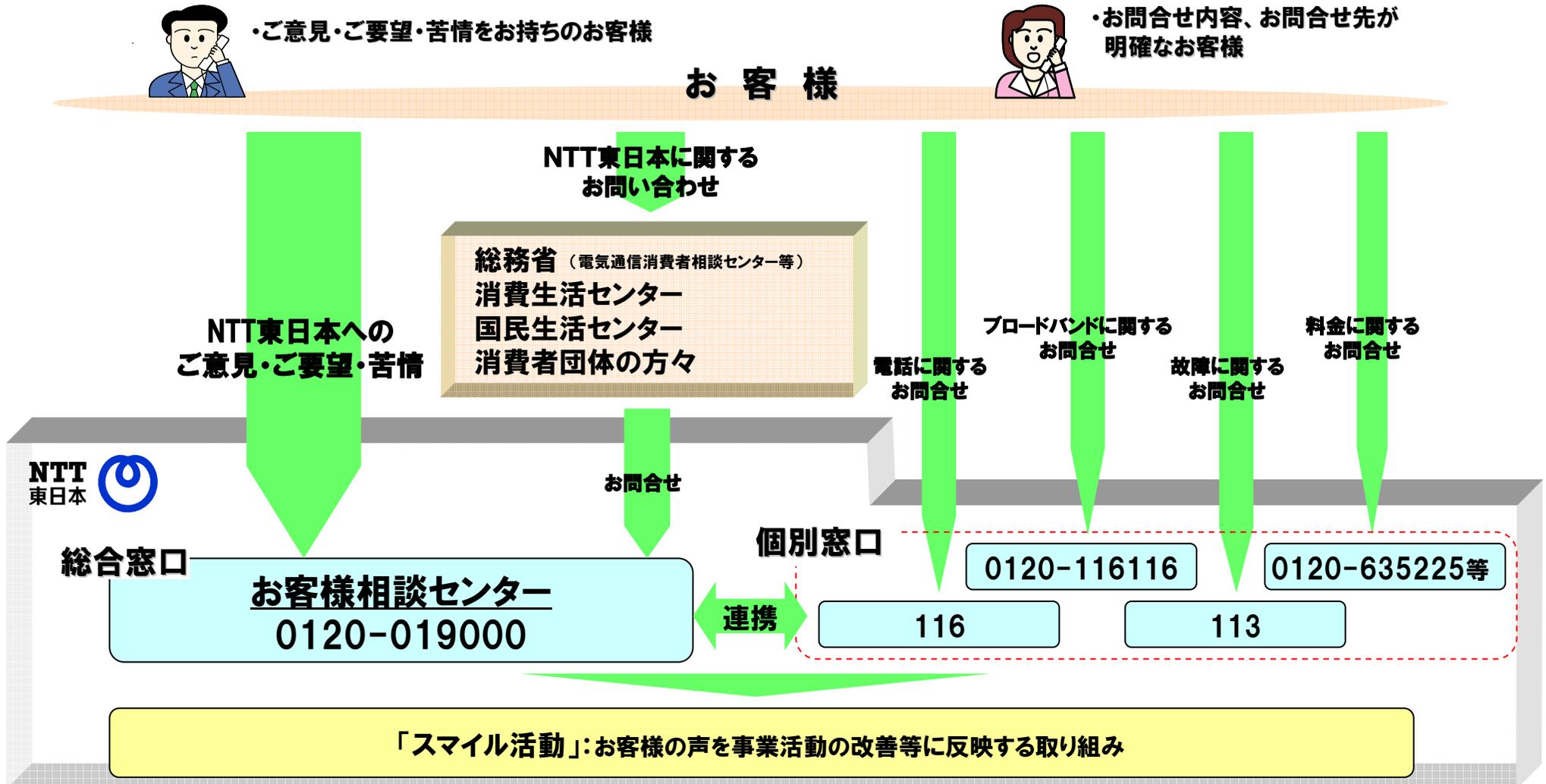


平成20年8月1日

N T T 東 日 本

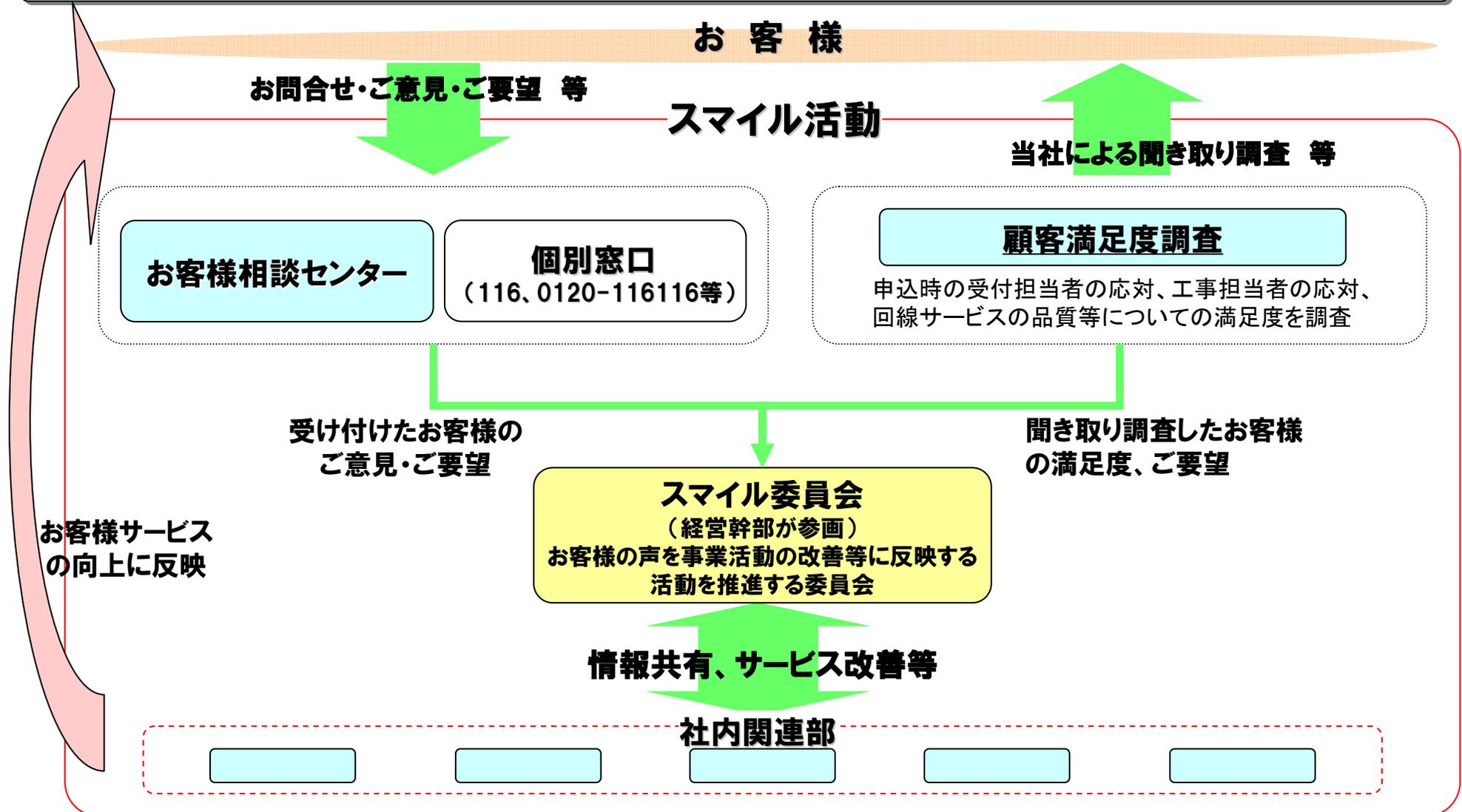
1. お客様からの問合せ受付窓口の体制

- ◆ 当社は、お客様からのご意見・ご要望・苦情を受け付ける総合窓口として「お客様相談センター」を設置しています。
- ◆ 消費生活センターや消費者団体の方々などからのお問合せ等もお客様相談センターで対応しています。
- ◆ また、ブロードバンドに関するお問合せ等に対応する個別窓口(0120-116116、116等)を設置しています。



2. お客様意見をサービス向上に活かす仕組み

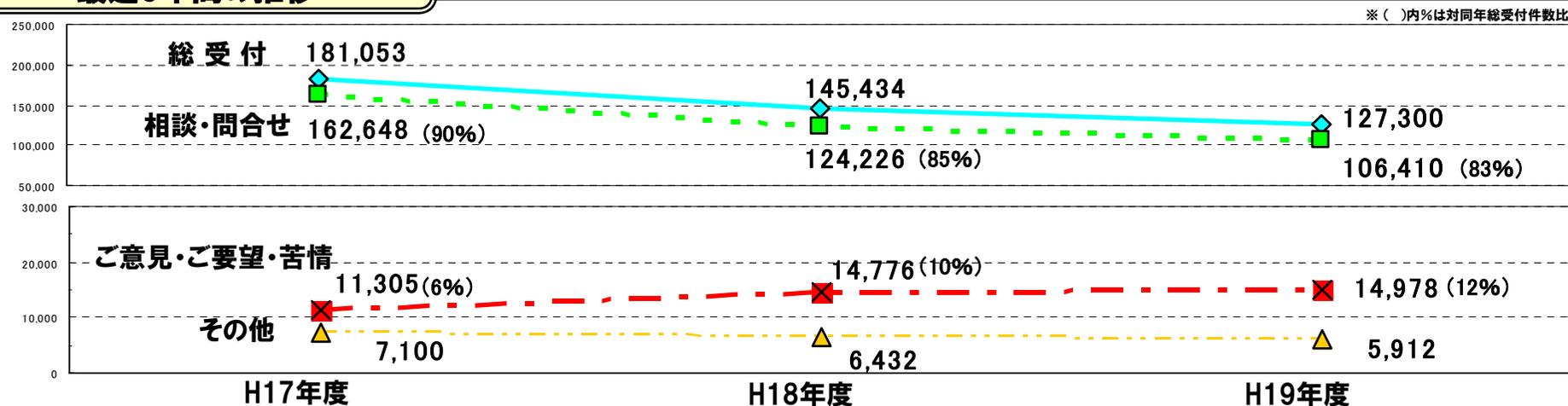
- ◆ お客様のご意見を収集し、業務運営に着実に反映させるため、「スマイル活動」を推進しています。
- ◆ お客様相談センター等で受け付けたご意見・ご要望や顧客満足度調査により収集したご要望等を、経営幹部に共有し、お客様サービスの向上に活用しています。



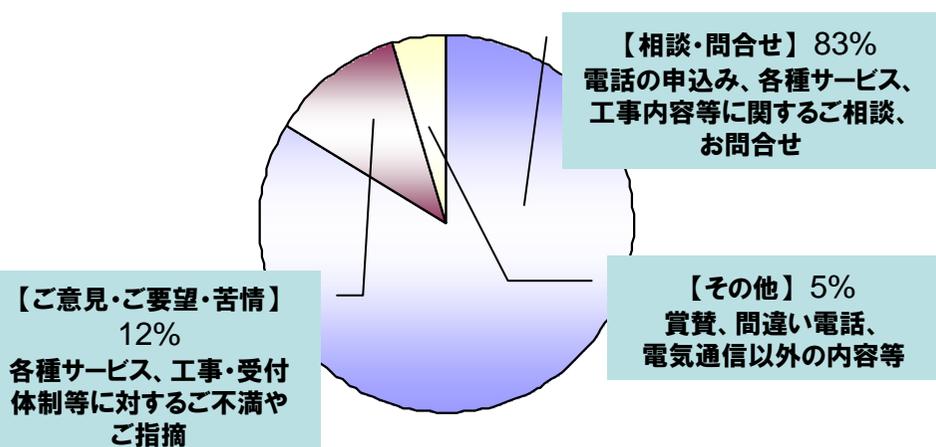
3. お客様意見の状況（お客様相談センター受付状況）

- ◆ 総受付件数は減少傾向にあり、その内83%が「相談・問合せ」、12%が「ご意見・ご要望・苦情」となっています。
- ◆ ご意見・ご要望・苦情の内訳では、「販売・受付部門」に関するものが多くなっています。(76%)
- ◆ 「販売・受付部門」に関するもののうち、約7割が「担当者の対応について」、「受付先の電話が繋がらない」という内容です。

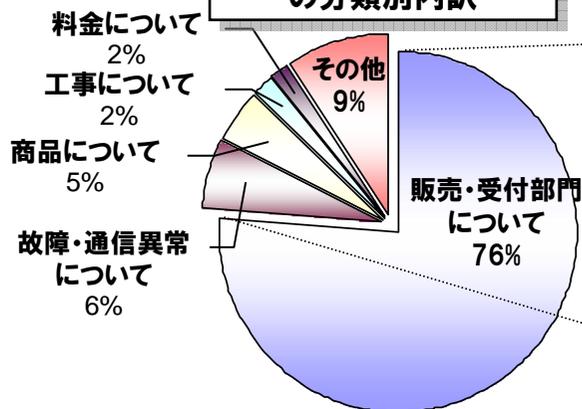
最近3年間の推移



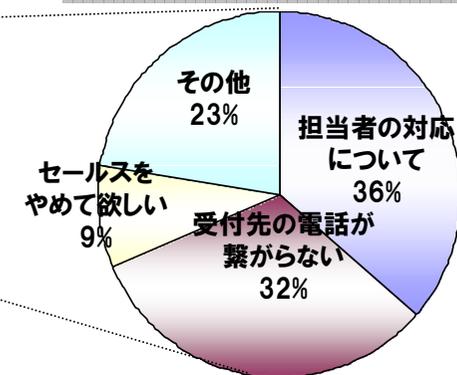
平成19年度総受付件数の内訳



ご意見・ご要望・苦情の分類別内訳



「販売・受付部門について」の内訳



4. お客様意見をサービス向上に反映している例

◆ お客様からのご意見・ご要望を受けて、お客様サービスの向上に反映しています。

具体的なご要望を受けた改善活動の例

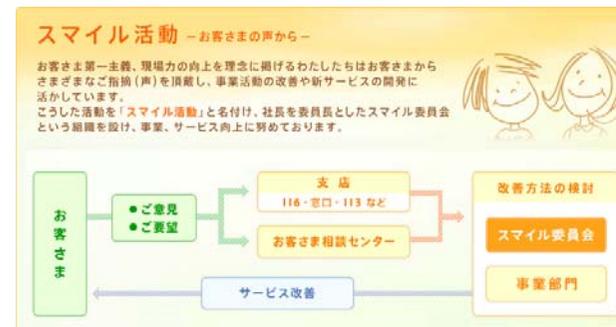
	お客様のご要望	サービス改善の内容
電話番号の保留期間の延長	以前に会社で使っていた電話番号は間違い電話がなくなるまで販売しないなど、使わない期間をもっと長くすべきだ。	電話番号の保留期間を3年とし、間違い電話が長期にわたり発生する可能性のある電話番号(企業の代表番号・FAX番号等)については、3年より長く保留するなどすることにより、間違い電話の防止を図ります。
サービスの不正申込み(なりすまし)の防止	他人が私になりすまして、ボイスワープ(電話転送サービス)の不正な申込みを行っていた。電話でサービスの申込みができることは便利なことではあるが、他人(契約者)になりすました不正な行為は受け付けられないようにもっと注意すべきではないか。	ボイスワープを新たにお申しいただくお客様には、お伺いする項目等を追加し、電話契約者のご住所(請求書の送付先等)に「ご注文内容のお知らせ」をお送りすることを徹底する等、不正申込み(なりすまし)防止に向け、取り組みを強化いたします。
クレジットカードによるお支払	NTTの電話料金についてもクレジットカードによる支払いを早期に始めるべきではないか。	平成19年1月お支払分より新たに電話料金のクレジットカードによるお支払が可能となりました。ご利用にあたりましては、専用の申込書に必要事項をご記入の上、お申込みください。

その他改善活動についても当社ホームページ上で公開

スマイル活動についての情報

当社ホームページ上で情報を掲載中

<http://www.ntt-east.co.jp/smile/>



5. 販売代理店の営業活動の適正化に向けた取組み

- ◆販売代理店の営業活動ルールについては、契約書及び業務仕様書で規定しています。
 - ・「適正な営業活動」及び「不適正な営業活動(違反行為)」を明確に定義。
 - ・不適正な営業活動(違反行為)等があった場合の是正措置、ペナルティ等を取り決め。
- ◆販売代理店の業務内容に関する理解の向上や適正な営業活動の推進を目的として、業務マニュアルを作成・配布しています。

適正な営業活動

- お客様の利益に貢献することによって、NTT東日本の信用の維持発展に寄与しなければならない。
- 商品の適正な知識習得に努めなければならない。
- 自主的にビジネスマナーの向上を図り、お客様に対して、適切な販売勧奨及び正確な回答並びに誠意を持った対応に努めなければならない。

不適正な営業活動

1. 広告宣伝について
広告宣伝を行う場合、その内容が虚偽又は誇大なものにしてはならない。また、曖昧な表現でお客様の誤解を招いてはならない。
2. 勧奨業務について
 - ①商品の月額使用料等の減免をするかのように誑いお客様を誘引してはならない。
 - ②自らがNTT東日本であるかのような欺瞞的行為をしてはならない。
 - ③お客様に対し、社名及び氏名を名乗らずに勧奨してはならない。
 - ④電話による勧奨の際には、発信電話番号を非通知として勧奨してはならない。
3. 取次業務について
申込み意思のないお客様を申込み意思のあるものとして虚偽又は強引に取次してはならない。
4. 顧客情報について
取次業務の遂行上知り得た相手方の営業上の情報、技術上の情報、顧客情報及びその他一切の情報を取次業務以外の目的で自ら使用し、若しくは第三者に開示又は漏洩してはならない。

日常業務での取組み

- ・ディーラーヘルプ担当による業務マニュアルに基づくフォロー
- ・商品説明会、スタッフ研修

不適正な営業活動があった場合の措置

【措置内容】

- ・ 事実確認要請
- ・ 業務改善指導
- ・ 営業停止
- ・ 契約解除
- ・ 損害賠償

再委託先にも同様の措置を求めることが可能

6. 広告表示の適正化に向けた取組み

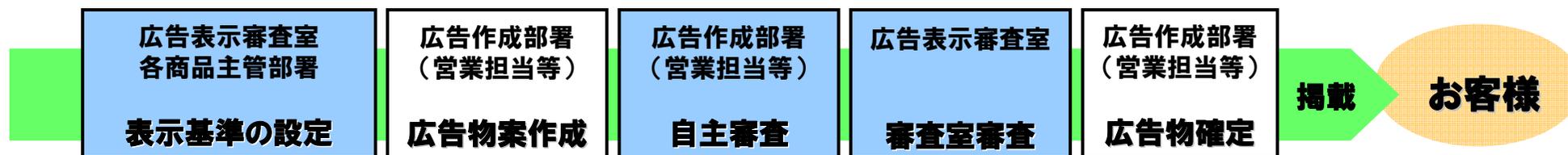
- ◆ 当社が作成する広告の適正化を推進するため、広告表示適正化管理委員会を設置しています。(H20.6.16)
- ◆ 広告表示審査専門の組織として広告表示審査室を新設し、当社が作成する全ての広告について事前審査を実施。審査に合格しなければ広告を実施しない仕組みとしています。

広告表示審査の概要

【審査対象】 当社が作成する広告表示全て。

※ 業務委託先が作成するものを含む。特定の法人宛の提案書等を除く。

【審査の仕組み】 表示基準の明確化、広告作成部署と広告表示審査室による二重チェック。



【表示基準】 広告表示物を作成する場合は、商品別に設けた表示基準に沿ってチェックを行う。

例) ひかり電話 : ひかり電話の月額基本料について記載する場合
⇒ひかり電話の利用には、フレッツ光の利用が必要である旨記載されているか 等

フレッツ光 : 最大通信速度を記載する場合
⇒最大100Mbpsが最大値であり、実使用速度を示すものでない旨記載されているか 等

公正取引委員会の排除命令について

- ◆ 当社は、一部の広告について、公正取引委員会から景表法第6条第1項の規定に基づく排除命令を受けました。
- ◆ お客様ならびに関係者の皆様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。
- ◆ 当社はこれまでもCSRの取り組みを重視し、コンプライアンスの徹底に努めて参りましたが、今後も引き続き、広告表示の適正化に向けて取り組んで参ります。

広告表示に関する公正取引委員会の排除命令

	違反行為の概要
<p>DIAL104の 広告表示に関する 排除命令 (平成20年3月13日)</p>	<p>DIAL104の広告表示が一般消費者を誤認させた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ DIAL104の利用には、接続手数料が必要であるにもかかわらず、あたかも無料で利用できるかのように表示。 ○ DIAL104の区域内通話の通話料は割高であるにもかかわらず、あたかも通常と同じ通話料で接続できるかのように表示。
<p>「ひかり電話」の 広告表示に関する 排除命令 (平成20年7月15日)</p>	<p>「ひかり電話」の広告表示が一般消費者を誤認させた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「ひかり電話」の利用には、「Bフレッツ」の契約が必要であるにもかかわらず、その必要がないかのように表示。 ○ マンションタイプの場合、「ひかり電話」の利用には「月額基本料(525円)」の他に「ひかり電話対応ルータ利用料(472.5円)」が必要であるにもかかわらず、その必要がないかのように表示。 ○ 「ひかり電話」の通話料は「全国一律8.4円/3分」と表示されているが、「8.4円/3分」となるのは加入電話、ISDN規格による電話及びひかり電話への通話のみであるにもかかわらず、限定がないかのように表示。 ○ 「ひかり電話A(エース)」の月額基本料に含まれる通話料は、加入電話、ISDN規格による電話及びひかり電話への通話のみであるにもかかわらず、限定がないかのように表示。

再発防止のための措置

- ① 広告表示適正化管理委員会の設置
- ② 広告表示審査室の設置
- ③ 全社的なルールの設定
 - ・表示基準の設定
 - ・広告物の全数事前審査
(業務委託先を含む)
- ④ 社員等の意識啓発