

J : COMとKC' sの面談議事録

日 時：2009年7月21日（火） 午前11時00分～12時00分

場 所：大阪市中央区石町1-1-1 天満橋千代田ビル2号館2階 KC' s会議室

参加者：J : COM ■■■氏、■■■氏 KC' s : ■■■、■■■、■■■

**回答書1. について**

KC' S : グループの論議では、旧チラシを使うなら問題箇所を赤色二重線で削除した上で、「有料サービス」である点を赤字で加筆する等の工夫をしてほしいという意見がでています。

J : COM : 旧チラシは倉庫にはほとんど残っていない状況です。

KC' S : 新チラシでは、3か所に「希望により有料サービスの案内をする」旨の表示がありますが、この文字を大きくするとか、書体をもっと目立つようにする工夫が必要ではないかという意見も出ています。

J : COM : 新チラシについては、半年程度使用して、状況を見てチラシ（パンフレット）の改編も考えています。より良い工夫はその段階でチラシに反映することが可能と考えています。

また、大阪市消費生活センターから市の公営住宅については、事業者名のチラシと公団名のチラシを分けてほしいとの要望があり、大阪市内の公営住宅においては連名による「お知らせ文書」の配布は取りやめ、今後は連名ではない文書を配布する予定です。

配布チラシを事業者との連名にするかどうかは、相手方（オーナー）の要望によりますが、当社としては、あえて連名とする方針がある訳ではなく、ご要望に沿った扱いを考えています。

KC' S : 貴社はよく理解されていますが、民間オーナーの方がよく理解されていない場合があるので、貴社からも顧客が誤解しないためにできるだけ連名文書の配布は避けるべきである等の具体的提案されることを期待します。

大阪市の配布チラシをご提供ください。

**回答書2. について**

KC' S : 前回の回答書を踏まえ、さらに具体的な工夫はできませんか。主にオプトインの徹底という意味での工夫を確認したいと思っています。

J : COM : 当社は、申込時は、その場でチェックシート（確認書）に記入・回収します。  
機器設置の時も、顧客にアンケートを記入してもらい、回収します。

ハガキは、申込時に置いて帰り、後日投函してもらうシステムになっています。  
また、一ヶ月経過後も当社から顧客に架電しております。

KC' S : ハガキは後日投函していただくということですね。

事前に有料サービスの説明を希望しておらず、メンテナンス時に有料サービスの説明を希望した顧客の場合、その場で有料サービスの契約締結まで完了することは、やはり、不意打ち的な要素が強く、後日トラブル発生の可能性が高いため、それを避けるために当日に説明を希望した顧客とは、その同日での契約締結を回避する等の工夫をしていただき、オプトインの徹底を現場の勧誘担当者に指導していただきたいと思っております。

J : COM : 勧誘担当者は、入社時に2週間の研修を実施します。

そして、OJTで新人はリーダーと一緒に行動をし、合計1ヶ月間の研修があります。

その後は営業前後に研修し、年二回の集合研修もあります。

平成21年2月ころから、70歳以上の独居の方は親族など第三者の同意を得る方向で契約意思確認をとることにしています。身寄りのない方や親族など第三者へ連絡を希望しない方の場合は、電話で勧誘担当者の上司が本人と契約の意思を確認することにしています。

KC' S : そのような方の中には、契約時に契約締結できる能力が不十分であった方（認知症等）も存在すると思うので、高齢者の状態を把握し、契約解消については、柔軟に対応してほしいと思っております。

J : COM : その点については、当社としても柔軟に対応しているし、今後も対応するつもりでいます。オプトインの徹底は、実際上は困難面もありますが、先に述べたような高齢者対応をしっかりとやることでトラブルは減ると考えています。

KC' S : 訪問時以後の流れとしては、①チェックシート（確認書）、②設置工事中にアンケート、③ハガキ、④1ヶ月後に確認の架電 ということでしょうか。

J : COM : よいです。

### **回答書3（1）について**

KC' S : 従前顧客と新規顧客の異なる取り扱いについて問題はないのでしょうか。

J : COM : 新規顧客と何らかのサービスを使っていて追加のサービス申し込みの場合（従前顧客）（例、機器のアナログ→デジタル交換を進めている）は異なる取り扱いをしています。

従前顧客は、現在アナログからデジタルへの交換作業を実施しているため、この交換作業時に契約内容の確認が可能となります。また、デジタルへの機器交換後、アフターサービスを実施しているため、その電話でも契約内容のチェックをすることが可能です。

アフターサービスでは、従前顧客は、年一回程度の連絡をとっていますが、電話に出ない人、DMに反応ない人との接触が難しいという問題は残ります。

KC' S : 二重確認が必要な高齢者の判断基準はどのように行っていますか。

J : COM : 二重確認が必要な高齢者は、昭和14年以前に生まれ独り住まいの方としていますが、現在は、本人が二重確認を不要と言えれば実施していません。その場合、本人に確認の架電はしています。

KC' S : 二重確認が必要な高齢者の場合、一週間に数回ヘルパーを依頼しているケースがあると思うので、ヘルパー在宅時に契約内容の確認をする等の工夫ができるのではないのでしょうか。

### **回答書3（2）について**

KC' S : アフターサポートシステムでも連絡を取れない人（電話に出ない人、DMに反応しない人等）に対しては今後どのようにする予定ですか。

J : COM : TVを視聴しているかどうかは電源のオンオフ、チャンネル変更が感知できる双方向デジタルSTBに切り替えたお客様であれば判別可能です。

当社のケーブルテレビのアナログサービスは2010年春から夏（予定）にサービス終了する予定です。従って、デジタルへの切り替えができていないお客様からは、ケーブルテレビが映らない等の連絡が予想され、電話やDMで連絡が取れない顧客層に対する対応も可能ではないかと考えています。後は戸別訪問による確認作業を予定しています。

以上