

(別紙1-3)

## 太陽光発電システム販売店概要書

(1) 太陽光発電システム販売店に関する事項 (審査対象事項)			整理番号 (記入不要)	
1. 太陽光発電システム販売店の名称・所在地等				
名 称	カブシキガイシャニホンコスモ		代表者氏名	ニシハラ ヒデオ
	株式会社日本コスモ			代表取締役 西原 秀郎
所 在 地	〒534-0025		電話番号	06-6210-1415
	大阪府大阪市都島区片町二丁目2番 40号 京橋大発ビル3階		FAX番号	06-6210-1367
連 絡 担 当 者	所属		電話番号	06-6210-1415
	氏名	フジウ サトコ	E-Mail	fujiu@nihon-cosmo.com
藤宇 聡子				
2. 自主行動基準又は自主的な行動基準の届出				<input type="checkbox"/> 自主行動基準 <input checked="" type="checkbox"/> 自主的な行動基準
公開URL				
3. 維持保全に係る窓口				
所 在 地	〒534-0025		電話番号	06-6210-1415
	大阪府大阪市都島区片町二丁目2番 40号 京橋大発ビル3階		FAX番号	06-6210-1367
連 絡 担 当 者	所属		電話番号	06-6210-1415
	氏名	フジウ サトコ	E-Mail	fujiu@nihon-cosmo.com
藤宇 聡子				







6. 太陽光発電システム登録販売店 独自の事業 (一部の太陽光発電システム登録施工店とのみ共同して行なうものを除く)	
事業名	事業概要

7. 相談・クレーム処理体制  
相談・クレーム等あったときの対応方法を具体的に記入ください。

クレームを増やさない「聴き方」  
「あいづち」「うなずき」「間をとる」  
適度にあいづちを打ち、話している相手を安心させる。

クレームには「組織人」という意識で、冷静に対応する。  
クレームには組織に向けられたものである。感情的にならないこと。  
クレームの組織対応体制

(1) 業務知識やクレーム対応方法の標準化（一元化）  
クレーム対応者によって返答が異ならないように、業務に関する基本的な事務の流れと知識についてのマニュアルを作り、社内・職場内での情報を共有するようにします。

(2) 社員間の連携の強化  
クレームを担当者に引き継ぐ際は、お客様からの用件も引継ぎ、担当者不在時に発生したクレームについては、事前事後の連絡調整を確実にしましょう。記録を丁寧にとり、2度・3度同じことを聞くことがないようにします。

(3) クレームのバックアップ体制の擁立  
同僚がクレームで困っている場合は、すぐにフォローするという意識を全員に徹底します。

(4) クレーム「カルテ」の作成  
どんなに小さいクレームであっても、「クレームの内容」「対応方法」「経緯」「結果」

(最終的にクレームがいつ、どんなふうになつたのか)などをまとめて記録したクレーム「カルテ」を作成しましょう。カルテには、業務改善のヒントがちりばめられています。また、1ヶ月、1年と続けて積み重ねることにより、自社に特化したクレームのデータベースが完成します。

#### (5) 職場内クレーム対策会議の開催

クレームの原因究明と、その対策・回答を全員で考える場をつくりましょう。職場内会議は、社内で発生しているクレームの現状を広く知ってもらう場としても有効です。次の項目で詳しくのべますが、月1回1時間でもよいので、職場全員が集まる会議を開きます。

(3) 太陽光発電システム登録施工店に関する事項 (参考内容)

太陽光発電システム登録施工店毎に作成してください

1. 太陽光発電システム登録施工店			
登録番号		名称	
2. 過去3年間の販売実績		100件	
3. 太陽光パネル設置事業を実施できるエリア (ブロック内の全市町村実施可能：○、ブロック内で一部実施可能な市町村あり：△ (右欄に実施可能な市町村名を記入)、ブロック内の全市町村実施不可能：－)			
大阪市内	○		
豊能 (豊中市、池田市、箕面市、豊能町、能勢町)	○		
三島 (吹田市、高槻市、茨木市、摂津市、島本町)	○		
北河内 (守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、 四條畷市、交野市)	○		
中河内 (八尾市、柏原市、東大阪市)	○		
南河内 (富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、 藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村)	○		
泉北 (堺市、泉大津市、和泉市、高石市、忠岡町)	○		
泉南 (岸和田市、貝塚市、泉佐野市、泉南市、阪南市、 熊取町、田尻町、岬町)	○		
4. 太陽光発電システム登録販売店が請求する費用の目安			
* 次の条件において、代表的な費用 (リフォームに関する費用を除く) をご記入ください。			
・ 築10年程度の2階建て木造住宅 (在来工法) の屋根に定格出力3.5kWの太陽電池モジュールを載せる。			
・ 建築基準法第7条第5項の規定による検査済証及びの当事の図面があり、その後、改修工事を行っていない。			
・ 構造耐力は、建築基準法施行令第3章 (構造強度) 第1節から第4節までに規定されている仕様である。			
・ 太陽電池モジュールを屋根に載せても、建築基準法施行令第43条第1項の表及び第46条第4項の表2の区分が変わらない。			
・ 容易に外壁に穴を明けることができる。			
・ 足場を容易に架けることができる。			
			160万円

5. 上記条件の住宅が複数戸あった場合の割引率

概ね、何戸集まれば、どの程度割引があるか、ご記入ください。また、その他条件等がございましたら、ご自由にご記入ください。

戸数	戸	割引率	%
----	---	-----	---

条件等：

6. 太陽光発電システム登録販売店 独自の事業

(当該太陽光発電システム登録施工店とのみ共同して行なうものに限る)

事業名	事業概要

--