

## 今後の取り組みについて

2021年9月7日  
株式会社アクアライン  
代表取締役社長 大垣内剛

2021年8月31日付で弊社に対して消費者庁から行政処分が言い渡された件について、お客様、お取引先様をはじめ、多くの方々にご迷惑とご心配をおかけしており誠に申し訳ございません。

消費者庁からご指摘を受けている通り、2018年以降に全国の消費者センターに寄せられた弊社に関するご相談707件に対し、今後も誠心誠意の対応をさせていただくと共に、同期間で施工させていただいた40万件以上のお客様に対しましても、アフターフォローに心血を注いでまいります。

また合わせまして、今後の取り組みとして以下の通りお約束させていただきます。

### ●安心してご利用いただける「サービスの均一化」に一層の注力をいたします

弊社ではマザーズ上場以降、全国のサービススタッフによるお客様へのサービスの均一化を図るため、全スタッフにiPadを貸与し、一元化されたシステムを用いて全国共通の料金表・お見積書をご提示させていただいてまいりました。

しかしながら今回ご指摘を受けた通り、ハードウェア面ではなくそれを扱うソフトウェア面での均一化が追い付いていなかった実態について、大変重く受け止めております。

お客様のご自宅にお伺いするという場面において、真に安心してご利用いただけるサービスをご提供できるよう、全スタッフに対する教育研修を強化してまいります。

### ●訪問後のアフターフォローの内容を変更し適正化に努めます

お客様へのサービスが正しく提供されているか否かについて、訪問後の後追い調査を実施することで不適切な現場対応を早期に察知し、状況によっては稼働停止を含めたスタッフに対する個別指導を強化いたします。

2021年8月まで実施していた後追い調査はお客様へのヒアリング項目がスタッフの言葉遣いや態度等、サービス面に特化したものになっておりましたが、今後は手続き方法やコンプライアンス面に重点を置いたヒアリング項目に変更し、適正かつ均一なサービス提供に努めてまいります。

### ●お客様とのやりとりを正確に記録いたします

コールセンター、現場スタッフ、共にお客様とのやり取りが発生いたしますが、状況的に会

話が密室になりやすいという問題点が御座います。お客様と弊社従業員のやり取りに対して、企業として明確に責任を負っていかなければならない立場を改めて自覚し、その全てを正確に記録化してまいります。

具体的には IP 電話の導入による記録と長期保存や、AI ボイスレコーダーの導入により音声データを自動で文字化し、文章データ化されたやり取りから禁止語句を瞬時に抜き出す技術等を積極的に導入し、本社にてリアルタイムで逸脱事象を把握していく所存です。

#### ●社員研修の在り方を改めます

2020 年 1 月まで、月に 1 回は全スタッフを東京や横浜へ集め、コンプライアンス研修を含めた様々な研修を実施していましたが、コロナ禍の影響で現在ではリモートで月 1 回の研修を実施しております。

しかしながら 2020 年 1 月以前も含めた研修の内容については、必ずしも十分なコンプライアンス研修を実施できていなかったのが事実であり、その結果として今回の行政処分に至ったものと認識し、大変重く受け止めております。

今回の行政処分をきっかけに、弊社はどこよりも消費者様の利益を守る模範的な企業に成長すべく、他業態で実施されているコンプライアンス研修を参考にするなどして、コンプライアンス研修を重点的に強化する方針で御座います。

#### ●お客様相談室の在り方を改めて顧客第一主義の体制整備に努めます

弊社は過去数年に渡り年間 12 万件を超える訪問・施工を実施させていただいてまいりましたが、その過程でお客様から、感謝のお言葉やご称讃だけでなく、一定のクレームやお叱りのお言葉を頂戴してまいりました。

その中で、当社にて様々なお声に対応させていただくべく設置したお客様相談室は、いつしかクレーム対応部門と同義化しており、事案によっては誠実性が欠けていたのは否めないと判断しております。

今後はお客様相談室の在り方を改め、質、量ともにお客様への十分な配慮を行き届かせることのできる体制整備を早急に行い、消費者様の利益を重視し、顧客第一主義を具現化できる体制を整えてまいります。

上記のお約束と併せまして、常日頃より感謝の気持ちを忘れることなく精進し、この度の行政処分を厳正に受け止め、役職員が一丸となって社会的責任を果たせるように努めてまいります。

以上