



お客様の声をもとに改善を行った事例



ウィズ カスタマー活動で改善を行った事例は、こちらからご覧いただけます。  
<http://www.ntt-west.co.jp/withc/>

お客様の声



NTT西日本に関する意見や要望をメールで送れるようにしてほしい。

改善しました

NTT西日本に関する意見や要望をインターネットでお問い合わせいただけるようにしました。

従来から電話にて受付しておりました「NTT西日本に関するご意見・ご要望」を、NTT西日本公式ホームページ「お問い合わせフォーム」からもお問い合わせいただけるように改善しました。



<http://www.ntt-west.co.jp/share/r/inq-soudanc.html>



お客様の声

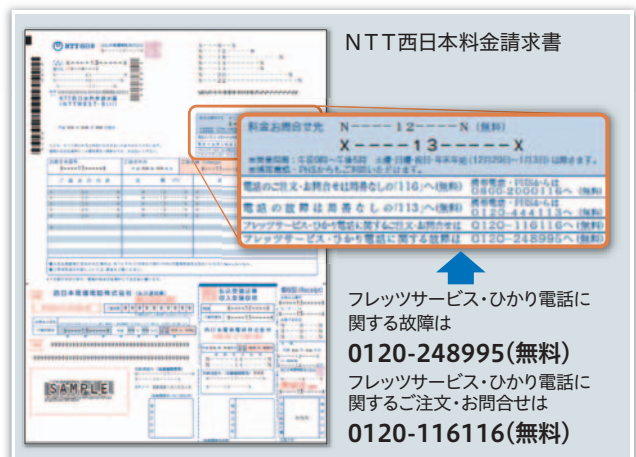


フレッツ光やひかり電話の故障受付の電話番号もNTT西日本の請求書に記載してほしい。

改善しました

フレッツ光やひかり電話の故障のお問い合わせ及びお申し込み・お問い合わせの電話番号をNTT西日本の請求書に記載しました。

フレッツ光やひかり電話の故障のお問い合わせ電話番号(0120-248995)及びお申し込み・お問い合わせの電話番号(0120-116116)をNTT西日本料金請求書に記載しました。



NTT西日本料金請求書

フレッツサービス・ひかり電話に関する故障は  
**0120-248995(無料)**  
 フレッツサービス・ひかり電話に関するご注文・お問合せは  
**0120-116116(無料)**

お客様の声



電話等の工事を実施する会社が、NTT西日本の業務委託会社であるということがわかるようにしてほしい。

改善しました

NTT西日本が発注している工事を実施する際に、「NTT西日本指定工事会社」と明記したワッペンまたは腕章を着用するようにしました。

NTT西日本が発注した工事を実施する際に、各工事実施会社の作業者は「NTT西日本指定工事会社」と明記したワッペンまたは腕章を着用するようにしました。



ワッペン

腕章

## お客様の声をもとに改善を行った事例



ウィズ カスタマー活動で改善を行った事例は、こちらからご覧いただけます。  
<http://www.ntt-west.co.jp/withc/>

お客様の声



NTT西日本の情報機器の取扱説明書をインターネットからダウンロードできるようにしてほしい。

改善  
しました

NTT西日本の情報機器の取扱説明書をインターネットからダウンロードできるようにしました。

NTT西日本の情報機器の取扱説明書を紛失するなどして、再度ご入用の場合は、印刷物をご購入いただいていたのですが、電子取扱説明書の準備が整ったものから順次、下記ホームページに掲載しダウンロードできるようにしています。

■コンシューマ向け製品についてはこちら

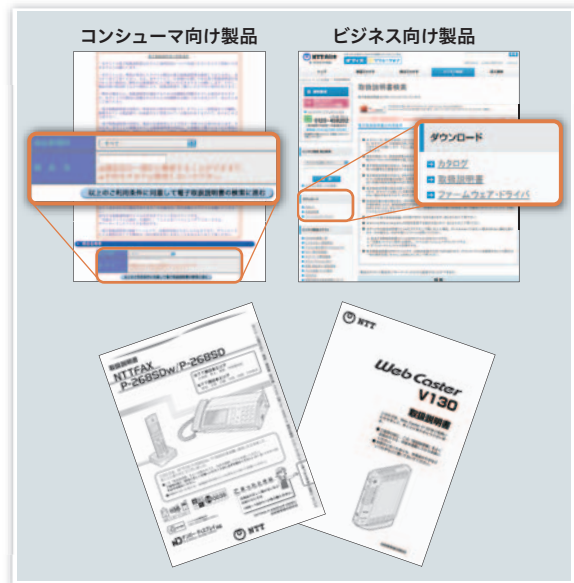


<http://www.ntt-west.co.jp/cgi-bin/kiki/top.cgi>

■ビジネス向け製品についてはこちら



[http://flets-w.com/solution/kiki\\_info/manual/](http://flets-w.com/solution/kiki_info/manual/)



お客様の声



NTT西日本のホームページでは、福祉関連機器の福祉用レンタル料金は表示されていますが、対象条件は明記されていないので、わかるように記載してほしい。

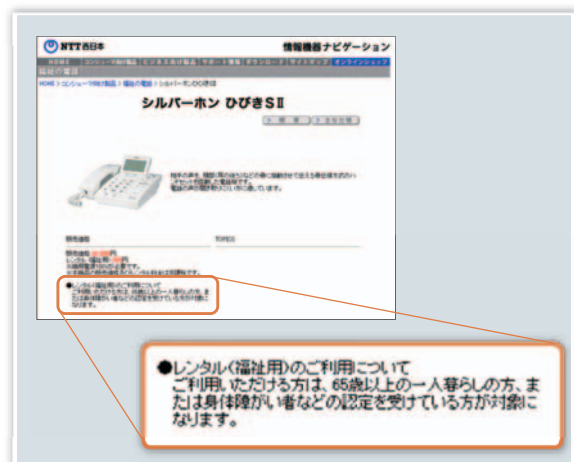
改善  
しました

福祉関連機器の福祉用レンタル料金の減額対象となるお客様を掲載しました。

福祉用の各種機器につきましては、NTTグループの福祉サービスの一環として、65歳以上の一人暮らしの方および身体障がい者などの認定を受けている方を対象に、使用料金および工事料金について減額させていただいています。「情報機器ナビゲーション」福祉関連機器の各ページに、減額の対象となるお客様がわかるように明記しました。



<http://www.ntt-west.co.jp/kiki/consumer/welfare/index.html>



お客様の声



通話明細内訳書の現ページ数と総ページ数をわかりやすく表記してほしい。

改善  
しました

通話明細内訳書のページ表記を見直しました。

通話明細内訳書のページ表記を「1ページ／総ページ数10ページ」のように、現ページ数と総ページ数がわかりやすいように変更しました。

