

平成20年4月28日

特定非営利活動法人ひょうご消費ネット
理事長 清水 巖 殿

東京都港区赤坂九丁目7番1号
株式会社USEN
代表取締役社長 宇野康秀
〔本件に関する連絡先〕



パーソナル事業本部
茂木・上村・中川
連絡先：03-6823-7086

回答書

拝啓 ますますご清祥のことと拝察申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、平成20年3月28日付けで貴職から頂きました質問状について、回答致します。

当社では、消費者の声に対し真摯に耳を傾け、社会の要請に応えられるよう日々事業活動の見直しを行っております。ご質問にありましたモバイルUSENクラブ事業につきましては、その事業性やメーカーであるモバイル放送株式会社とのアライアンス関係の見直しなどといった諸般の事情を考慮し、本年2月末日をもって、販売を終了いたしました。

しかしながら、貴職からのご質問は、他事業に反映させるべき重要な示唆を含んでおり、当社としてはこれを真摯に受け止め、当社の提供する各サービスの顧客満足度の向上のため活かして参りたいと考えております。

また、モバイルUSENクラブにつきましても、下記をはじめとした改善施策を実施することを通じて、ご利用を続けておられるお客様に、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう努めて参る所存でございます。

貴職のご指導に心より感謝申し上げます。また、今後とも忌憚のないご意見を賜りたく、お願い申し上げます。

未筆ながら、今後の貴職らのご活躍とご発展を心より祈念申し上げます。

敬具

記

- ・モバイルUSENクラブ利用中の顧客に対するカスタマーセンターの一元管理化
- ・受信障害等、外部的要因での解約申し出に対する早期円満解約

・過去販売時において顧客への契約内容の説明が不足していたことが発覚した場合の対応に関する代理店への指導徹底

以上