

<MEMO> MSK損害サービス (MSCS) 国際チーム

11/12*Hearts システム注意点説明会(傷病サで出ている書類の並替えは問題なし) *■■■■さんより提案のあった。「誤配 Fax を国サ担当者へ直接返せ」との要求に反発強く何度か話すが■■■■さんと決裂。どうなるか!

*国サ 2004 には総合職 1 名、業務職 1 名減と。MSCS も減となってもキブアップの姿を見せねば変わらぬ。

11/11*国際サービス室担当変更をふまえ 11/1 付けにて担当変更表変更しメール済み

*アンケートはがき不発送の前提条件を整え、事前に問題となりそうな案件についてははがき不発送とする旨の指示メールを A チーム各担当者へ流す。■■■■KDには事前了承取付け、国サ認証者へ文書回す(アハキ)。

11/10*■■■■さん担当の携行品クレーム: アンケートばつ回答→70%以下で協定し案内状を出すケースについてはアンケートを出さない。アンケートはがき出さない基準をルールとして徹底していく必要あり。■■■■KDと要打ち合わせ

*部長会/①第二事業部・■■■■、■■■■両部長より第一と残業・業務量の差が激しく社員に不満の声が挙がっているとの報告あり、■■■■Sはそんなことはない!との反論、②国際チーム派遣社員 10 名を来年度 5 名に減らすと関連事業部長へ報告したが、業務が多すぎる場合には、業務を本体へ返す旨アピールしておいたと。③■■■■社員のうつ状態による長期休暇、派遣手配を社長から説明していただいた。

11/7(金)*■■■■S、■■■■氏と久々の飲み会。(■■■■Sは■■■■Bとの東電研修トラブル・もめ事の仲直りと考えていたらしいが、鈴木Bは参加せず。)

11/6*Cチーム派遣面接:■■■■/11/7(金)より派遣開始<Aチームより派遣が直ぐに来るなんて聞いていない。交代要員がないからカード契約は引取と言うのかと思っていたが騙された。との文句あり、と■■■■OC>

11/5*前期考課、目チャレ提出。(10/29~11/5 まで面接、11/1 入社し考課表、11/4 自宅にて目チャレ作成)

11/4*健康管理センター■■■■医師に■■■■の件相談(社長、■■■■、■■■■) 難しい手続きが必要となりそう。

10/30*■■■■: 医師の「うつ状態につき 1 1 月末まで欠勤休養」の診断書出る。社長の了承取り即日実施

10/24*■■■■面接 with ■■■■OC/通常業務は無理! 欠勤を前提とした体制を考えること①カードは A チームへ返す■■■■さんに事情説明、了承取り付けるも C チーム員の残業が条件、②JITCO 査定補完要員をどうするか?→

11 月より総務 200~300 件/月③B チーム派遣メバーへ JITCO 計上依頼→10/27 より実施

10/23*昨日の打合で■■■■より「メディネット」への支払いは LC と同様の処理で良いと: ■■■■確認済(海外一括送金メジャー) B チームに持っていきとの話が出てくる。

10/13(祝日)人間ドック受検/マイズワーククリニック は 10/15 管野病院にて受検)

10/9*保険金誤払処理変更の打合わせ(I ①発覚後2営業日以内の処置済みのもの別扱い②当社責任による支払不能追加、II Web 入力: 担当者は紙に書いて室長入力)国サ/、他&MSCS、
: 当社誤払の扱いにつき氏へ確認指示依頼

10/8*MSIC(LA)の PI(USA)移行分につきL/Cも一部回ってきている。件数把握をBさんへ指示→
IBM 29 件/64 件中(NEC 21 件は全部国サが処理: 従来の LA 分を分担の意味) 決済日 9/22 受付日 9/25 分

10/7*長期休暇のバックアップ体制: Aチーム/リスト造り輪番制で1日ずつ担当。Cチーム/1日ずつ都度担当を決める。
(当初3日までは必ず、4、5日目は余裕あればやる)→国サへも報告済み

10/6*カード契約客先案内改訂(10 営業日以内の支払い、問い合わせを挿入)にともない国サと打合/①5日
連続休暇時のバックアップ体制(封筒開けて他社照会・カード重複を出状しておくこと)②携行品 70%未満の時には案内状出す。→ただし、アンケート葉書は他に案内している事を理由に出さない事とする。電話協定分は葉書出
状とするが「何回も折衝した」「しぶしぶ了承させた」に該当する場合には出さない。

*次課長・目チャ 10/23 締めであり S 面接が今週、来週に有る。担当者分は 11/19 最終提出。

*10/2 不定期調査リスト受け(16 件、A チーム担当 5 名)

10/2*国際C全体会議開催/カード携行品は海旅勉強のため残す&JITCO 月 2000 件支払にアップすること
合意。10/1 残 1281 件(手計算)は別途人をつき込んで12月末までに無くすることを約束(S&):
気分の悪い打ち合わせ! /10/1*国際C: 未処理残 1500~1600 件と危機的状态。OC に打ち合わせ申
し入れるがゴタゴタし、S に相談して全体会議とした。

9/30*10 月 IBM 締め 17 日(金)となる模様。特に LC は①それまでにラッシュで計上してしまう②残り2週間を
どうするかをさんと打合せ: アイデア無し。

*Cさん: カード契約の苦情対応相談受け。さんに相談しお詫びの Tel する。

*携行品の減価償却につき「お客さまアンケート」に苦情。①SCより依頼有り(さん)明細多く文書にて
回答②他にもアンケートに同種苦情が多いことから客先案内状況をAチームメンバーへ確認: 概ね実施されている。

9/29*Aチーム NEC 支払件数は増えている。夏休み明けの9月はクレーム多いのが通例。将来的には交代要員の育
成を考えていく必要あるが、今は正社員の退社も当面考えられず当面は効率重視とするか?

*Cチーム JITCO 支払いば件数延びず! 1500 件超もの未処理残が出ているが、担当各員の切迫観見えず。