

クレーム対応シート (Ver. 4.2) の記入例

保管期間3年間

クレーム 対応シート

クレーム受付店所名
××支店
記入者名
赤坂

お客様相談センター
有責グループ本社

有責店所名
××支店
店 所 長 殿

受信 2011年 6月 7日 #時 #分		クレーム媒体 () 電話 () メール () FAX () 来社 ()	
オガワコーポレーション 様からのクレーム		関係者名 小川 太郎 様	
発荷主 () 着荷主 () 他 ()		発荷主 () 着荷主 () 他 ()	
〒000-0000-0000		〒111-1111-1111	
住所 大垣市田口町		住所 揖斐郡揖斐川町	
原票No. 555-555-5555		輸送商品: () 一般 () ミニ () 宅 () 他 ()	
荷姿・特徴: ダンボール		個数: 5個	
発生者 会社名: ミタ運送		発生者名: 佐藤	
車番 1 2 3 4 5		年齢: 20歳	
社歴: 5年		過去の誤配件数: 0件	
お客様の指摘事項 (口欄に印を記入) <input type="checkbox"/> 苦情処理放置 <input type="checkbox"/> 遅配・配達指定日時違反 <input type="checkbox"/> 不在放置・勝手なサイン <input type="checkbox"/> 誤配 <input type="checkbox"/> その他		指摘事項の補足 お届け先をしっかりと確認せず、オガワコーポレーション様宛の商品を隣のスーパーオガワ様へ誤配してしまった	
有責店での対応結果		関係店所への連絡: () 不要 () 完了	
当日の夕方に商品を引き上げた後に、正規のお客様へ配達し、謝罪した。		お客様への返答: 不要 () 完了 ()	
		対応完了日時: 6月7日18時00分	
		有責店担当者: 赤坂	
お客様相談センター			
有責店での改善報告書作成 () 要 () 不要 ()		クレーム対応シート 有責店所もしくはグループ本社送付日	
↓ 要 () 不要 ()		統計表入力日	
総本社 管理No.		改善報告書 受取日	
D欄記入(有責店所にて)			
改善報告書の発生原因		改善報告書不要時	
当事者へ指導した内容		管理職印	

改善報告書を作成するときは、クレーム対応シートを受け取って1週間以内にお客様相談センターもしくはグループ本社へ送付してください

<記入・送付手順>

```

        graph LR
            A[クレーム受付店 (各店所・本社)] --> B[有責店にて 対応・処置]
            B --> C[クレーム受付店にて B欄有責店での 対応結果を記入]
            C --> D[お客様相談センターにて C欄記入]
            D --> E[改善報告書 作成]
            D --> F[有責店にて D欄記入後 保管]
            
```

・クレームを受け付けた店所と受付者、有責店所を記入する

・クレームを入れられたお客様、関係者のお名前、お電話番号、ご住所を記入する

・原票No.、輸送商品、荷姿・特徴、個数を記入する

・クレームの原因となった当事者の会社名、当事者名、車番、年齢、社歴、過去の誤配件数を記入し、お客様から受けたクレームの内容に当てはまるものにチェックを入れ、内容を記入する

・有責店での対応結果を記入し、管理職に捺印を頂く

・C欄はお客様相談センターが記入を行う

・改善報告書不要と本社お客様相談センターで判断された場合は、有責店所において発生原因、指導内容を記入し、管理職に捺印を頂く