

# 改善報告書 (Ver. 6.2) の記入例

保管期間:3年間

## 改善報告書

Ver.6.2 クレーム対応シート C欄 管理No.(7777)

A	発生日	2019年 6月 7日	原票No.	555-555-5555	有責店所	××支店
	当事者を対象とした改善策だけでなく、店所として同様のクレームを二度と発生させないために店所全体としての改善策を実施しました。					
有責店所記入欄	店所長名 案野晃市					
	①<<発生した状況>> 午前中に配達を約束したお客様がいたので、気持ちにゆとりがなかった。 オガワの名前しか見なかった為、オガワコーポレーション様宛が正規の配達先であるが、お隣のスーパーオガワ様に配達した。その後スーパーオガワ様より電話によるクレームが入り誤配が発覚した。					
	②<<①の状況に至った根本原因>> 午前中に配達を約束したお客様がおり、気持ちに余裕がなかった為、送り状を指差し呼称にて確認していなかった。 配達完了後も、受領印の確認を怠った。					
	③<<②はどうすれば発生しなかったか>> 荷台から携帯台車に商品を積む際、また軒先で卸す際に指差し呼称にて確認をしていれば防止することができた。					
具体的改善策…「いつ・どこで・だれが・何を・どのように」改善したか <<当事者へ指導した内容・改善策>> その日の夜、当事者と社長を呼びだして当事者から誤配の経緯を話してもらった。当事者には反省分を書いてもらい、二度と誤配しないようにと約束した。						
<<店所全体として実施した改善策・再発防止策>> 翌日の全体朝礼において、今回の誤配の事例を発表し、各SDの意識付けを行った。日々、誤配防止のためのロールプレイングを実施する。						

・本社お客様相談センターから送られてきたクレーム対応シートをもとに、管理No.、発生日、原票No.、有責店所を記入する

・店所長もしくは責任者が署名、

・クレームが発生したときの状況を詳しく記入する

・クレームの発生原因を具体的に記入する(思い込み、状況のみの記入だけでは×)

・クレームになる前に、どのような言動・行動を取れば防げたかを記入する

・当事者にした指導内容と改善策、店所全体の改善策を記入する

西濃運輸本社お客様相談センターからクレーム対応シートにて改善報告書の提出を求められた場合、1週間以内にA欄・B欄・C欄を記入の上で内容を確認後、捺印し、送付して下さい。記入後は店所にてコピーを3年間保管して下さい。

有責店所 捺印欄			有責店所 管轄グループ本社 捺印欄		
課長	課長	チーフマネージャー	担当重役	営業本部長	部長次長
近藤	関根				

B	あなたが起こした6悪を二度と起こさないために、作業動線の基本ルールとしてどのように書いてありますか 作業動線のポイントを書き写して下さい
	1 積み込み時に送り状の住所と名前を確認する 2 配達時、荷台から商品を取り出すときは指差し呼称でお届け先を確認する 3 お客様にお渡しするときに、送り状の住所と名前を読み上げて確認する

・マニュアルから今回、発生した6悪に関する基本ルールを書き写す(すべて書き写す必要はない)

C	私は反省をふまえ、二度と <u>誤配</u> しないことを誓います
	店所名 (協力会社) ミタ運送 氏名 佐藤ひろし

・当事者は二度と6悪を起こさないという誓いを記入し捺印をする

