

# 輸送トラブル改善確約書 (Ver.2.3) の記入例

保管期間3年間

西濃運輸株式会社 行		クレーム対応シートC欄 管理No.(7777)	
<b>輸送トラブル改善確約書</b>			
会社名		株式会社 ミタ 運 送	
責任者名		三 田 村 あ つ し 田 村 印	
<p>この度、下記輸送トラブルを発生させました。                  これにより、お客様の信用を著しく失墜させましたことを深く反省するとともに、新たな改善・指導により二度と同じトラブルを、起こさぬことを誓約いたします。</p>			
発生日	23 年 6 月 7	西濃運輸管轄店所名	× × 支店
発生内容	当事者 佐藤 ひろし ; 原票No. 555 - 555 - 5555 の荷物を (荷扱処理放置、遅配・配達指定日時違反、不在放置・勝手なサイン、誤配、その他) してしまいました。		
	※発生状況の記入や「思い込み」だけでなく、その事にある真の原因を記入すること		
発生原因	積み込み時、商品を卸す際の、指差し呼称による宛先の確認を行わなかった為に、誤配してしまいました。		
会社全体としての具体的改善策	いつから	6 月 7 日から	
	どこで	ミタ 運 送	
	誰が	支店長	
	どのようにした	ミタ運送の従業員に対し、今回の誤配の経緯と反省点を説明した。その後に、全員でロールプレイングを実施し、二度と誤配はしないと約束をさせた。  ことを全社員に対して指導・改善したことにより、二度と同じトラブルを起しません。	

<運用の流れ> 協力会社→西濃運輸管轄店所→管轄エリア(管轄グループ本社)→西濃運輸本社輸送品質部  
 ※西濃運輸管轄店所は「クレーム対応シートC欄(管理No. )に基づく改善報告書」と一対にして送付願います。

Ver.2.3

・協力会社の責任者は管理No.、会社名、責任者名を記入し捺印する

・発生日時、管轄店所名、トラブルを起こした当事者名、内容を記入する

・発生原因を具体的に記入する  
 ※単なる思い込み、発生状況のみの記入だけでは×

・トラブルに対する改善をいつ、どこで、誰が、どのようにしたかを記入する