

ご意見・苦情への対応プロセス

■ お客様

ご意見・苦情のお申し出
(お電話、Eメール、ウェブフォームなど)

■ 受付窓口

内容の受付

■ 調査・確認・実施

客観的な事実調査と原因の究明

具体的な改善策・再発防止策の実施

組織全体での継続的な品質・サービス改善

■ 受付窓口

お客様への調査結果・対応内容のご報告