

## TOPICS

2012年4月17日

### クレームについてのお詫び

2012年2月、3月につきましては、お客様に多大なご不便、ご迷惑をおかけしました。特に多いクレームについての内容は以下となります。

- ①お客様から依頼いただいた配車台数に対して要望に応えられず欠車しました。
- ②欠車に対して連絡、相談が遅くなりました。

①については

- 1) 先行管理で受注状況を把握していない。
- 2) 「他の会社も欠車しているようなのでしょうがない。」といった顧客主義ではない風土がある。

②については

- 1) 自身の目の前の職務を優先して顧客様の視点に立っていない。

対策案

①②とも顧客の視点に立てば自ずと、当たり前のように行動できることです。まずは、弊社の方針を再周知し日常業務を通して指導する。また、システム管理を推進し受注状況を事前に把握し欠車を予防する。



2012年4月17日  
株式会社黒姫  
広域環境開発株式会社  
代表取締役 渡辺 明彦  
社員一同

# クレームに関する方針

## お客様にご不満を与えたすべての事

### 1. 基本

- (1) どんな小さな問題でも、クレームとして対処する。担当者レベルで判断しない。
- (2) クレームが発生したら大小に関わらず、その場から直ちに上司に報告する。
- (3) クレームについての責任は一切問わない。(規則違反は例外) ただし、報告・連絡を怠った者、方針に従わなかった社員は責任を追究し、罰する。(賞与の査定でマイナスする)

### 2. 対処

- (1) クレームの処理は全ての業務に最優先する。
- (2) クレームは言い訳せず心から「申し訳ありません」で通す。
- (3) クレーム処理に必要な金銭的、時間的損失は一切無視する。  
当社の内部事情はお客様には一切関係ありません。言い訳はしない。
- (4) スピードで対処する。  
当事者よりも上の人のお詫びの言葉を待っているが、自分の担当する仕事は、できるだけ対応できるように責任感をもつ。
- (5) 「クレーム報告書」を必ず社長へ提出する。

### 3. 解決

- (1) 正しいクレームの解決とは、それを生かすことによって、お客様の信頼と人間関係が向上することです。誠心誠意処理する。
- (2) お客様が「もうよい」と言われた時が「解決した」と判断する。  
お客様の傷ついた心を癒してくれるのを待っているのです。
- (3) 社長が損失の決裁をする。
- (4) クレーム処理後、分からないことや要望をお客様に聞いたり、教えていただいて改善したり、サービス、商品を開発する。
- (5) 全員でクレームを共有するために報告書を回覧し、情報を共有する。  
同じクレームを繰り返さない。