

(別添 2)

クレーム処理カード

クレームNo.

1 受 理 月 日	年 月 日 時	2 受付者	
3 お 客 様 名			
4 お 客 様 連 絡 先 電話番号・住所等	自 宅 () 勤務先 () ー		
5 ク レ ー ム 内 容			
6 クレーム発生場所	店		
7 購 入 日	年 月 日	10商品の 包装形態	・ 1 0 0 g ・ 3 0 0 g 袋 ・ 5 k g スチロール ・ ()
8 開 封 日	年 月 日		
9 異 常 発 見 日	年 月 日		
11 購 入 金 額	円	12 購入量	
13 要 望 ・ 意 見 等			
14 処 理 担 当 者	課 ・ 氏名		
15 現物確認の有無	有・無	状態等	
16 調 査 欄	出 荷 者 : 出荷日 卸売会社 : 販売日 仲卸業者 : 販売日		
17 訪 問 の 必 要 性	有・無		
18 解 決 方 法	・ 返 金 円 ・ 交 換 ・ その他 ()		
19 解 決 日	平成 年 月 日		

	代表者	確認責任者	栽培責任者	品質管理責任者	

記入要領

記入項目	記 入 内 容
1 受理月日	お客様からの電話或いは手紙等を受けた日時
2 受付者	電話を受けた者の名前
3 お客様名	お客様の氏名
4 お客様連絡先	自宅の住所、電話番号 できれば勤務先の電話番号
5 クレーム内容	お客様から聞き取ったクレームの内容
6 クレーム発生場所	お客様が商品を購入した店の名前
7 購入日	購入日
8 開封日	開封日
9 異常発見日	異常を見つけた日
10 包装形態	1 k g 箱かバラの袋売り等を聴いて記入
11 購入金額	購入した金額
12 購入量	購入した量（箱数、重量等）
13 要望・意見等	お客様がどうして欲しいかを訊いて記入
14 処理担当者	解決まで一貫して担当する担当者名を記入
15 現物確認の有無	現物を確認するのが一番望ましいので、確認に伺い写真を撮る。処分していれば仕方なし
16 調査欄	お客様の電話に基づき、会社・卸売会社・仲卸等必要事項を調査する。
17 訪問の必要性	お客様のクレーム内容により、訪問の必要性を判断する
18 解決方法	返金・交換等解決した方法を記入
19 解決日	クレーム処理が終了した日