

クレーム対応例

(1) クレーム対法の詳細

- * 相談者に詳しい状況を聞きカードなどにできるだけ詳しく記入する
- * 営業担当者に相談があった場合にはその内容について担当部門にメール、FAX、電話等でただちに情報を送る
- * 相談の分類に応じた対応をとる
 - ・ 製品に関する問い合わせ
 - ・ 製品苦情
 - ・ 基本姿勢
 - ・ 相談受理、対応時のポイント
 - ・ 損害賠償、慰謝料等への対応
- * フォローを大切に
- * 不当（高難度）苦情の対応には毅然とした態度で

(2) カード記入（A品質）

(3) カード記入（B安全性）

(4) クレーム処理フロー

(5) 構造物責任法（PL法）

- ・ 化粧品におけるPLについて

(6) 薬機法の遵守