

## クレーム対応手順書

| 農場名・氏名       |   | 品目    |  |
|--------------|---|-------|--|
| 作成者          |   | 承認者   |  |
| 作成年月日        |   | 承認年月日 |  |
| 手順           | 内容  |       |  |
| クレームの発生      | ○出荷先(JA、取引先など)や一般消費者(直売)より連絡を受ける。   |       |  |
| クレームの内容を記入する | ○受付者が「【様式】クレーム対応記録」に申し出や連絡を受けた内容を記入する。  |       |  |
| 商品管理責任者へ報告   | ○以後、商品管理責任者が対応する。   |       |  |
| 対応の決定        | <p>○状況を把握し、その影響(対顧客、社会、農場)を考慮し、対応を決定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・代替品、返金等及びお詫び(口頭、書面等)の実施。</li> <li>・影響のある出荷先及び関係機関への連絡・相談の実施。</li> <li>・商品回収の必要性がある場合は「商品回収手順書」に従い対応する。</li> </ul> <p>※出荷先のルールや指示が具体的にある場合は従い対応する。</p> |       |  |
| 原因の特定        | ○対象ロット(出荷日/収穫日)を特定し記録を用いるなどして原因を特定する。   |       |  |
| 是正処置(対策)     | <p>○特定した原因と影響を踏まえ是正処置(対策)を検討し実施する。</p> <p>※出荷先のルールや指示が具体的にある場合は従い対応する。又は、出荷先の指示に基づき是正処置(対策)を行う。</p>   |       |  |
| 是正処置の有効性の検証  | ○是正処置(対策)終了後、有効性を検証し確認する。   |       |  |
| 結果(完了)の記録    | ○一連の対応をまとめ「【様式】クレーム対応記録」に記録・保管する。   |       |  |
| 更新年月日        |   | 更新者   |  |
| 承認年月日        |   | 承認者   |  |
| 更新内容         |   |       |  |

## クレーム対応記録

| 受付       | 受付No.   | 日付        | 時刻   | 受付者  | 責任者 |
|----------|---|-----------|------|------|-----|
|          |   | 年 月 日 ( ) | 時 分頃 |      |     |
| 申出方法     | ①電話 ②来訪 ③文書 ④その他( )                           |           |      |      |     |
|          | 氏名  | 住所        |      | 電話番号 | 性別  |
| 申出者      | 様   | 〇〇市〇〇町    |      |      | 男 女 |
| 代理申出     | 〇〇店長  | 直売所〇〇〇    |      |      | 男 女 |
| クレーム内容   | 対象商品:   |           |      |      |     |
|          | 購入日: 年 月 日( ) 購入場所・方法: 購入量:                   |           |      |      |     |
|          | 内 容: ①品質不良 ②規格不良 ③異物混入 ④残留農薬 ⑤その他( )          |           |      |      |     |
|          | 健康被害: ①なし ②有り(内容/症状: )                        |           |      |      |     |
|          | 当該商品: ①なし ②有り(写真・現物/状況: )                     |           |      |      |     |
|          | 調査報告: ①不要 ②必要(内容/期日: )                        |           |      |      |     |
| 対応経過     | 相手先への対応: ①代替品 ②返金 ③お詫び ④その他( ) 対応日: 年 月       |           |      |      |     |
|          | 対応結果:   |           |      |      |     |
|          | 連絡・相談を必要とする関係機関: ①保健所 ②市役所 ③JA ④直売所 ⑤その他( ) ⑥ |           |      |      |     |
|          | 連絡・相談結果:                                      |           |      |      |     |
|          | 対応内容:   |           |      |      |     |
| 発生原因     | 出荷日: 年 月 日( ) 収穫日: 年 月 日( ) 収穫圃場:             |           |      |      |     |
|          |   |           |      |      |     |
|          |   |           |      |      |     |
| 是正処置(対策) |   |           |      |      |     |
| 完了       | 日付  | 時刻        | 備考   |      | 責任者 |
|          | 年 月 日( )                                      | 時         |      |      |     |

|        |  |       |  |
|--------|--|-------|--|
| 農場名・氏名 |  | 品目    |  |
| 作成者    |  | 承認者   |  |
| 作成年月日  |  | 承認年月日 |  |

| 手順              | 内容   |
|-----------------|--|
| 1. クレームの受付      | クレーム窓口の設置: 農場内外からのクレームを受け付けるための専用窓口を設置します。これには、メールアドレス、電話番号、専用フォーム、外部の苦情受付機関等が含まれます。 |
|                 | 受付の記録: クレームが提出された日時、内容、提出者の情報などを詳細に記録します。  |
| 2. クレームの初期評価    | クレーム内容の確認: クレームの内容を確認し、必要に応じて詳細をヒアリングします。  |
|                 | クレームの分類: クレームの種類や内容に基づき、適切なカテゴリー(ハラスメント、賃金問題、安全衛生等)に分類します。                           |
|                 | 緊急度の判断: クレームの緊急度を評価し、優先順位を決定します。   |
| 3. クレーム対応チームの編成 | 担当者の選定: クレーム内容に応じて、適切な担当者やチームを選定します。   |
|                 | 通知と共有: 関係者にクレーム内容と対応の進捗状況を共有します。   |
| 4. 調査の実施        | 事実確認: クレームの詳細について調査を行い、事実関係を確認します。これには、関係者へのインタビューや証拠の収集が含まれます。                      |
|                 | 記録の保管: 調査結果や収集した証拠を適切に記録し、保管します。   |
| 5. 対応策の策定と実施    | 対応策の検討: 調査結果に基づき、適切な対応策を検討します。必要に応じて弁護士や専門家の意見を求めます。                                 |
|                 | 対応策の実施: 策定された対応策を実施します。これには、問題の是正、関係者の処分、関係者への通知、改善策の導入等が含まれます。                      |
| 6. クレーム提出者への報告  | 結果の報告: クレーム提出者に対して、調査結果と実施した対応策を報告します。   |
|                 | フィードバックの受け入れ: 提出者からのフィードバックを受け入れ、対応への満足度を確認します。                                      |
| 7. フォローアップ      | 対応策の評価: 実施した対応策の効果を評価し、必要に応じて追加の改善策を講じます。  |
|                 | 再発防止策: 同様の問題が再発しないよう、長期的な予防策を策定します。  |
| 8. 記録の管理と保管     | 記録の保管: すべてのクレーム対応の記録を適切に保管し、必要に応じてアクセスできるようにします。                                     |
|                 | データ分析: クレームデータを定期的に分析し、組織全体の問題点や改善点を特定します。   |
| 9. 定期的な見直しと改善   | プロセスの見直し: クレーム対応プロセスを定期的に見直し、改善点を反映させます。   |
|                 | 教育と訓練: 従業員に対する教育や訓練を実施し、クレーム対応能力を向上させます。   |

|       |  |     |  |
|-------|--|-----|--|
| 更新年月日 |  | 更新者 |  |
| 承認年月日 |  | 承認者 |  |
| 更新内容  |  |     |  |

\*本資料は、OpenAIのChatGPTの回答を参考に作成されました。

クレーム対応記録 労働／農場のルール違反等

| クレームの優先度   | 重要度                                      | 緊急度                               | クレームのステータス            |           | クレームの種類  |         |
|------------|--|-----------------------------------|-----------------------|-----------|--|---------|
|            |  |                                   | 例: 受付済み、調査中、対応完了、クローズ |           | クレームのカテゴリ(例: ハラスメント、賃金未払い、労働時間、職場環境、安全衛生、その他)。 |         |
| 受付         | 受付No.                                    | 日付                                |                       | 時刻        | 受付者(役職、氏名)                                     | 責任者     |
|            |  | 年 月 日 ( )                         |                       | 10時30分    |  |         |
| 申出方法       | (1)電話 (2)直接 (3)文書(目安箱、郵便) (4)外部苦情受付機関( ) |                                   |                       |           |  |         |
| クレーム提出者の情報 | 氏名                                       | 所属                                | 住所                    |           | 電話番号   | メールアドレス |
|            |  | (内部の従業員の場合は部署、外部の顧客や取引先の場合は会社名など) |                       |           |  |         |
| 関係者の情報     | クレームに関わる他の従業員や関係者の氏名と役職。                 |                                   |                       |           |  |         |
| 発生日時       | 年 月 日 ( )                                |                                   |                       |           |  |         |
|            | クレームが発生した場所(オフィス内の特定の場所や工場、現場など)。        |                                   |                       |           |  |         |
| クレームの詳細な内容 | <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>   |                                   |                       |           |  |         |
| 対応履歴       | 対応開始日                                    |                                   | 年 月 日 ( )             |           | 対応担当者(役職、氏名)                                   |         |
|            | 対応結果:                                    |                                   |                       |           |  |         |
|            | 対応内容:                                    |                                   |                       |           |  |         |
|            | 責任者への連絡・相談結果:                            |                                   |                       |           |  |         |
| 調査結果       | クレームに関する調査の結果や結論。                        |                                   |                       |           |  |         |
| 是正処置(対策)   | クレームに対する具体的な対応策や改善策の詳細。                  |                                   |                       |           |  |         |
| フォローアップの予定 | フォローアップが必要な場合、その予定やスケジュール。               |                                   |                       |           |  |         |
| 報告         | 報告日                                      | 時刻                                | 備考                    | 承認日       | 責任者(承認者)                                       |         |
|            | 年 月 日 ( )                                | 10時30分                            |                       | 年 月 日 ( ) |  |         |

\*本資料は、OpenAIのChatGPTの回答を参考に作成されました。