○○年○○月○○日

○○○部長　○○○○○　様

報告者：○○○課　○○○○○

**クレーム報告書**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内　　容 | 分　類 | □製品　□納品　□対応　□その他 |
| 件　名 | 「○○○○○」付属品の破損 |
| 発生日時 | ○○年○○月○○日（○）　○○時○○分 |
| 手　　段 | □電話　□FAX　□Eメール　□文書　□来社　□その他 |
| クレーム詳細 | 概　要 | 弊社製品「○○○○○」の付属品が破損していた。 |
| 購入先 | ○○○○　○○○店 |
| 対応状況 | □未対応　□対応中　□対応済 |
| 対応者 | ○○○部○○○課　○○○○○ |
| 日　時 | ○○年○○月○○日（○）　○○時○○分 |
| 対応内容 | 丁重に電話にて謝罪した後、即日再度発送の手配を行った。 |
| 原　　因 | 手作業で梱包を行っているため、梱包時の人為的ミスにより、破損が生じたものと推測される。 |
| 対　　策 | 同様のクレームが今月だけでも○件発生しているため、今後人員を増やし、チェックの徹底をはかるか、もしくは生産日程の見直しを行う必要があると考えられる。 |
| クレーム者連絡先 | 氏　名 | ○○○○○ |
| 郵便番号 | ○○○－○○○○ |
| 住　所 | ○○○○○○○○　○－○－○ |
| 電　話 | ○○－○○○－○○○○ |
| FAX | ○○－○○○－○○○○ |