

大分類:A クレーム処理

中分類	小分類	チェックの方法	レベ	診断結果	判定			備考
					H25	H26	H27	
1クレーム対応手法と体制	①対応体制はできているか	ヒアリング	1	クレーム対応担当者は特に決まっていない。都度、電話を受けた者或いは原因部門が対応している。				
		組織図を確認する	2	クレーム対応の窓口は一本化されているが、関連部門との連携体制はおこなっていない。				
		社内連絡ルート制定の有無の確認	3	クレーム対応窓口は一本化されていて、その内容に応じて関連部門の協力を得ている。				
		連絡会の議事録などを確認する	4	対応窓口は一本化されていて、関連部門を含めた連絡会を定期開催するなど情報交換をおこなっている。				
		クレーム処理完了記録の確認	5	対応窓口と関連部門が情報システム等を活用し、リアルタイムに処理状況を確認し、協力している。				
	②対応は速やかか	クレーム未処理件数を確認する	1	担当者が日常的な業務に忙殺され、クレーム処理が慢性的に遅れている。				
		担当者以外に進展状況をヒアリングしてみる	2	担当者以外の者は進展状況を把握することができないため、その対応スピードは担当者次第といえる。				
		進捗確認の頻度と方法をヒアリングする	3	定期的にクレーム対応の進捗確認をしているため、ほとんどの案件について速やかな対応ができています。				
		ヒアリング	4	クレーム対応は速やかで、過去に処理の遅れが問題になったことはない。				
		情報システムの機能を確認する	5	クレーム対応状況は情報システムなどを通じてリアルタイムに把握し、全社を挙げて速やかに対応している。				
	③標準化を進めているか	ヒアリング	1	クレーム対応の標準化はおこなわれていないため、受付担当者ごとに対応手順が異なっている。				
		手順書、標準書などの文書を確認する	2	クレーム対応手順書は整備されているが、ほとんど更新されていない。				
		標準書の改訂履歴を確認する	3	クレーム対応手順は標準化され、定期的に改訂されている。				
		手順を定めた文書を確認する	4	過去に発生したクレームは速やかに要因ごとに分類され、対応手順が標準化されている。				
		予防手順が記載された文書を確認する	5	過去に発生したクレーム対応の標準化以外に、起こりうるクレームを想定した予防手順を標準化している。				
2クレーム情報の活用度	④情報伝達は適切か	ヒアリング	1	クレームの発生～対応までの情報は、担当者が必要に応じて上司に報告している。				
		社内連絡ルート制定の有無の確認	2	クレーム対応の情報は、その内容と要因、対策案に応じて関連部門に連絡している。				
		情報共有手段(回覧・メール等)の確認	3	クレーム対応の情報は、定期的に関係部門間で情報共有している。				
		報告の方法と	4	全てのクレーム情報は定期的に取りまとめ、経営トップを含めた関連部門および関係各位に報告している。				
		情報システムの機能を確認する	5	クレーム情報は情報システムを活用することで、経営トップを含めた関係部門でリアルタイムに共有している。				
	⑤履歴は管理しているか	ヒアリング	1	クレーム履歴の管理は、それぞれのクレーム処理を行った担当者任せになっている。				
		保管手順を定めた文書を確認する。	2	クレーム履歴は記録保管の手順に則って管理されているため、いつでも閲覧できる。				
		履歴の分類基準を確認する	3	クレーム履歴は原因ごとに分類され、種類別、製品別、部門別などで必要に応じて内容を参照できる。				
		情報共有手段(回覧・メール等)の確認	4	クレーム履歴はQC手法等を用いて分類・分析され、その結果は関係部門に連絡して情報共有している。				
		情報システムの機能を確認する	5	クレーム履歴は情報システムを通じて検索、集計、分析、閲覧可能で、リアルタイムに見える化している。				
	⑥情報を活用しているか	ヒアリング	1	クレームは代替品の納入や修理などで対応しているため、その後それらの情報を活用することはない。				
		過去の活用事例をヒアリングする	2	クレーム情報は当該製品の設計変更や、その製造工程の改善に活用している。				
		予防事例をヒアリングする	3	当該クレームの改善のみならず、類似製品や類似製造工程でのクレーム予防に活用している。				
		過去の活用事例をヒアリングする	4	クレームはお客様からの声であり要望であるため、新たな商品開発のヒント、アイデアに活用している。				
		経営計画への活用をヒアリングする	5	工程改善や新製品開発を含め、経営に役立つ情報を抽出し、経営戦略の立案に活用している。				

3クレーム対応人材管理	⑦目標管理をしているか	ヒアリング	1	クレーム削減或いは顧客満足度向上のための目標管理はおこなっていない。				
		目標を確認する	2	クレーム削減に関する全社目標は設定されているものの、目標達成には至っていない。				
		全社目標と実績を確認する	3	クレーム削減或いは顧客満足度向上のための全社目標が設定され、目標を達成している。				
		全社目標と部門目標の関連を確認する	4	クレームに関する全社目標を設定するとともに、それを関連部門ごとの部門目標に展開して管理している。				
		従業員に個人目標をヒアリングする	5	全社目標達成のため、社内の各部門及び階層でそれぞれの役割に応じた個人目標に落とし込んでいる。				
	⑧教育訓練をしているか	ヒアリング	1	クレーム処理に関する教育訓練はおこなっていない。				
		直近の訓練時期と内容を確認する	2	人事異動があった時など、必要に応じてクレームに関する教育訓練をおこなっている。				
		教育訓練の計画書を確認する	3	クレーム処理にたずさわる者は定期的に教育訓練をおこなっている。				
		教育訓練の体系を定めた文書を確認する	4	クレーム処理にたずさわる全ての者は、職務や職責に応じて体系的な教育訓練をおこなっている。				
		力量評価の記録を確認する	5	体系的な教育訓練をおこなうとともに、その能力を評価した上で力量を持った者をクレーム対応に充てている。				
	⑨担当者の力量は十分か	ヒアリング	1	お客様との電話対応の際に、クレーム処理に必要な情報を聞き漏らすことがあり、再連絡することがある。				
		クレーム記録の記載内容を確認する	2	クレーム内容を5W2Hで(いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように、どの程度)で聞きだすことができる。				
		ヒアリング	3	誠意あるお詫びをおこなうと同時に、速やかに今後の改善の約束および改善の方向性を説明している。				
		ヒアリング	4	お客様が感情的になっている場合でも、お客様のご性格やクレーム内容を見極め上手にその場をおさめられる。				
		対応方法をヒアリングする	5	「お金を払え」「社長を出せ」など埋不尽なクレームの対応方法を理解していて、冷静に対応ができる。				