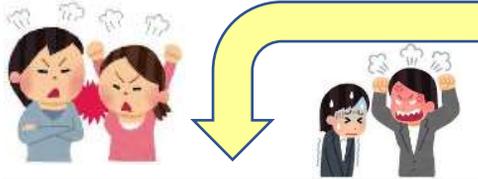




「トラブル報告書
いいこと報告書」
QRコード申請後の流れ



トラブル報告書その後



いいこと報告書その後



QRコード報告後→本部より担当MG&店長に下記 A・B・C の指示をします

A

トラブル報告書その後

- ① クレーム事故報告書
- ② クレーム対応策報告書
- ③ ペナルティー報告書

B

トラブル報告書その後

- ① クレーム事故報告書
- ② クレーム対応策報告書
- ③ ペナルティー報告書
- ④ 嚴重注意書
- ⑤ 始末書提出

C

いいこと報告書その後

- ① ADDコイン申請書提出
- ② 評価報告書提出
- ③ プライズ報告書



トラブル報告書

①～③を指示に従いQR報告する



トラブル報告書

①～⑤を指示に従いQR報告する



いいこと報告書

①～③を指示に従いQR報告する



QRコードA・B・C報告後→本部より再発防止計画を指示します

- ① 嚴重注意書発行
- ② ペナルティー支払
- ③ 店舗付ポイントマイナス

① 再発防止策報告書

フォームに入力



- ① ADDコインをインセンティブ支給
- ② 評価として計上する
- ③ 店舗ポイント支給



初動対応マニュアル

始めよければ終わりよし。初動が重要！

**「トラブル報告書
いいこと報告書」QRコード申請後の流れ**

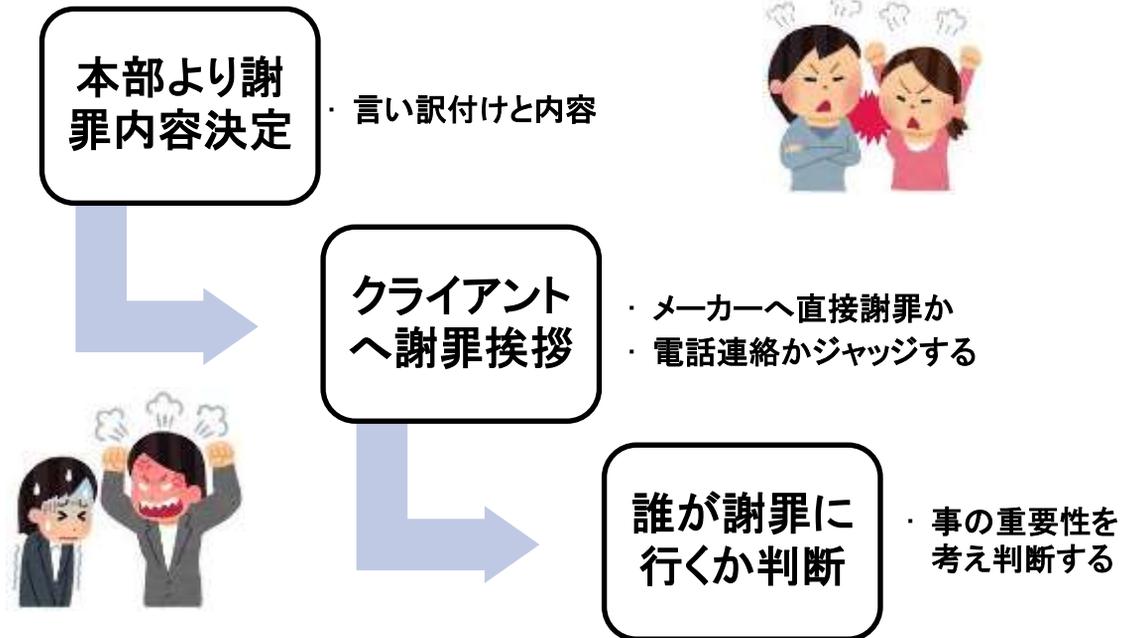
電話又は下記メールにて報告が来る

電話報告が来ても、必ずGMが「本部報告指示表マニュアル」に沿ってQRコード報告書を至急出す指示をする

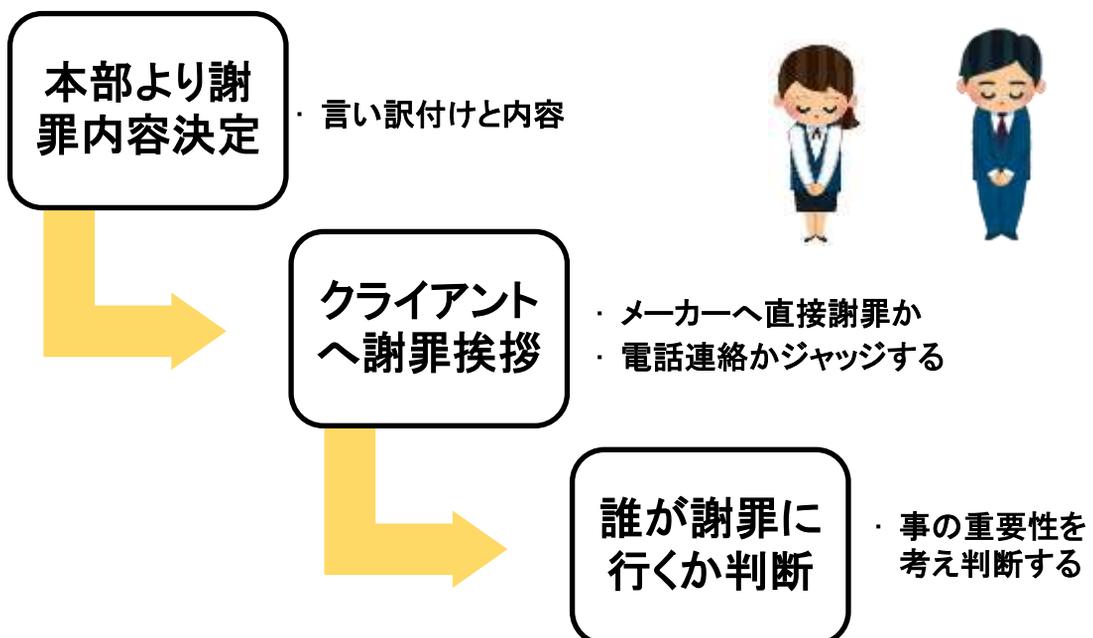




対クライアント初動対応



対デベロッパー初動対応





対消費者初動対応



本部より謝罪内容決定

・ クライアント・デベロッパーの状況事実確認し初動対応する

お客様へ謝罪挨拶

・ 重大性を考えクライアント・デベロッパーに承認確認を取り行動する
・ 手紙、電話謝罪か直接ご自宅へ謝罪にお伺いするかジャッジする

誰が謝罪に行くか判断

・ 事の重要性を考え誰が謝罪に行くか判断する

クレーム処理解決マニュアル

営業会議にて 今後について打合せ方針を決める → 即日GMGより指示

レベル (A) ミス当日：担当本部MG + 店長 同行 ⇒ クライアント・デベロッパー
お客様へ謝罪



営業会議にて 今後について打合せ方針を決める → 即日GMGより指示

レベル (B) 担当本部MG 又は 営業本部部長 ⇒ クライアント・デベロッパー
お客様へ謝罪



営業会議にて 今後について打合せ方針を決める

レベル (C) 代表取締役 + 本部長 同行 ⇒ デベロッパーとクライアントへ謝罪



営業会議にて 処罰を審議 → 担当本部MGより処分を指示する

クレーム当事者・店長の反省文又は始末書提出 ⇒ 担当本部MGが指示する



A

トラブル報告書その後

✓ フォームに入力



←ここに入力

① クレーム事故報告書



① クレーム事故報告書

① QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

② 入力画面が出たら順番に入力を開始してください。

③ 最後に内容確認をして送信を押したら報告完了になります。





A



トラブル報告書その後

✓ フォームに入力



←ここに入力

② クレーム対応策報告書



② クレーム対応策報告書



① QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

② 入力画面が出たら順番に入力を開始してください。

③ 最後に内容確認をして送信を押したら報告完了になります。





トラブル報告書その後

✓ フォームに入力



←ここに入力

③ ペナルティー報告書



③ ペナルティー報告書



① QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

② 入力画面が出たら順番に入力を開始してください。

③ 最後に内容確認をして送信を押したら報告完了になります。





B



トラブル報告書その後




フォームに入力

←ここに入力
④ 嚴重注意書

④ 嚴重注意書



①QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

②入力画面が出たら順番に入力を開始してください。

③最後に内容確認をして送信を押したら報告完了になります。





B



トラブル報告書その後

✓ フォームに入力



←ここに入力

⑤ 始末書



⑤ 始末書

①QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

②入力画面が出たら順番に 入力を開始してください。

③最後に内容確認をして 送信を押したら 報告完了になります。





① 再発防止策報告書

✓ フォームに入力



←ここに入力

① クレーム再発防止報告書



① クレーム再発防止報告書

① QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

② 入力画面が出たら順番に入力を開始してください。

③ 最後に内容確認をして送信を押したら報告完了になります。





C



いいこと報告書その後

✓ フォームに入力



←ここに入力

① ADDコイン申請書提出



① ADDコイン申請書提出



①QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

②入力画面が出たら順番に入力を開始してください。

③最後に内容確認をして送信を押したら報告完了になります。





いいこと報告書その後

✓ フォームに入力



←ここに入力

② 評価報告書提出



② 評価報告書提出

① QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

② 入力画面が出たら順番に入力を開始してください。

③ 最後に内容確認をして送信を押したら報告完了になります。





C



いいこと報告書その後

✓ フォームに入力



←ここに入力

③ プライズ報告書



③ プライズ報告書

① QRコードを読み込み URLをクリックしてください。

② 入力画面が出たら順番に入力を開始してください。

③ 最後に内容確認をして送信を押したら報告完了になります。

