

# クレーム処理報告書

2012年10月18日

山田 茂 様

社名 株式会社  
住所 〒 111-1111  
東京都新宿区西新宿 × - × - ×  
TEL 03-9999-9999  
FAX 03-9999-9999  
担当 野口 道夫

2012年10月10日 に発生した 製品 のクレームについて、下記の通りご報告いたします。

申請	承認	決裁
		

クレーム発生日 2012年10月10日

原因	製造過程による組み立て順序の違いのため。
内容	製品の不良。 ・電源が入らない。
損失	45,000円 (15,000円 × 3個)
状況	お客様に電話で謝罪、説明を行い代替品を配送。
対策	・組み立て順序のマニュアルの見直し。 ・従業員へのマニュアル再確認。
経過	
備考	お客様がお急ぎのため速達で配送。