クレーム報告書

令和元年11月19日

カスタマーサポート部 飯野 忠司

1. 発生日時：令和元年11月19日
2. 発生場所：弊社Webサイトからの購入
3. クレーム内容：

弊社製品、「AZ10-0001」の中に付属のACアダプターが梱包されていなかったとユーザーよりカスタマーサポートへ電話あり。

1. 対応内容：

電話で謝罪後、在庫のACアダプターをユーザーに直接送付。

1. クレームの原因：

「AZ10-0001」の付属品の梱包は外部業者A社に委託しているが、6月にも同じクレームが数件あったことからA社の管理体制がずさんな可能性がある。

1. 今後の対策：

A社の管理体制を担当者に確認後、再発防止策を検討してもらう。

以上