

とうしん苦情対応方針 5カ条

私は、職場で発生する苦情は勿論、小さな変化や予兆なども的確に捉え、『報・連・相』を確実に実行します。
(金庫は、苦情の責任は追及しないが、苦情不報告の責任を厳重に追及します。)

第一条 苦情は、全ての業務に最優先で取組みます。

第二条 苦情は、時間を惜しまず解決に努めます。

第三条 苦情は、最後まで聞き、途中で言い訳はしません。

第四条 苦情は、お客さまから「ありがとう」で終わるよう適切に対応します。

第五条 苦情は、ビジネスチャンスと心得、改善に努めます。