

郵便事業株式会社の苦情処理体制

苦情処理体制

1 苦情処理の状況

(1) 支店に寄せられた苦情対応

- ① お客さまの声に対応するため、対応責任者及び対応主任者を指定している。
- ② お客さまから寄せられた声は、お客さまの声・リスク報告システムに入力する。
- ③ 申告を受けた担当課の課長は、適切な対応を指示するとともに、支店長に報告する。
- ④ 報告を受けた支店長は、課長に対し、必要に応じ、適切な指示又は自ら対応を行う。
- ⑤ CS推進委員会を開催し、お客さまの声に対する再発防止策、サービス・業務改善策を検討、実施。
- ⑥ グループ会社に対するクレームであっても、誠意をもって対応し、必要に応じて対応を移管する。

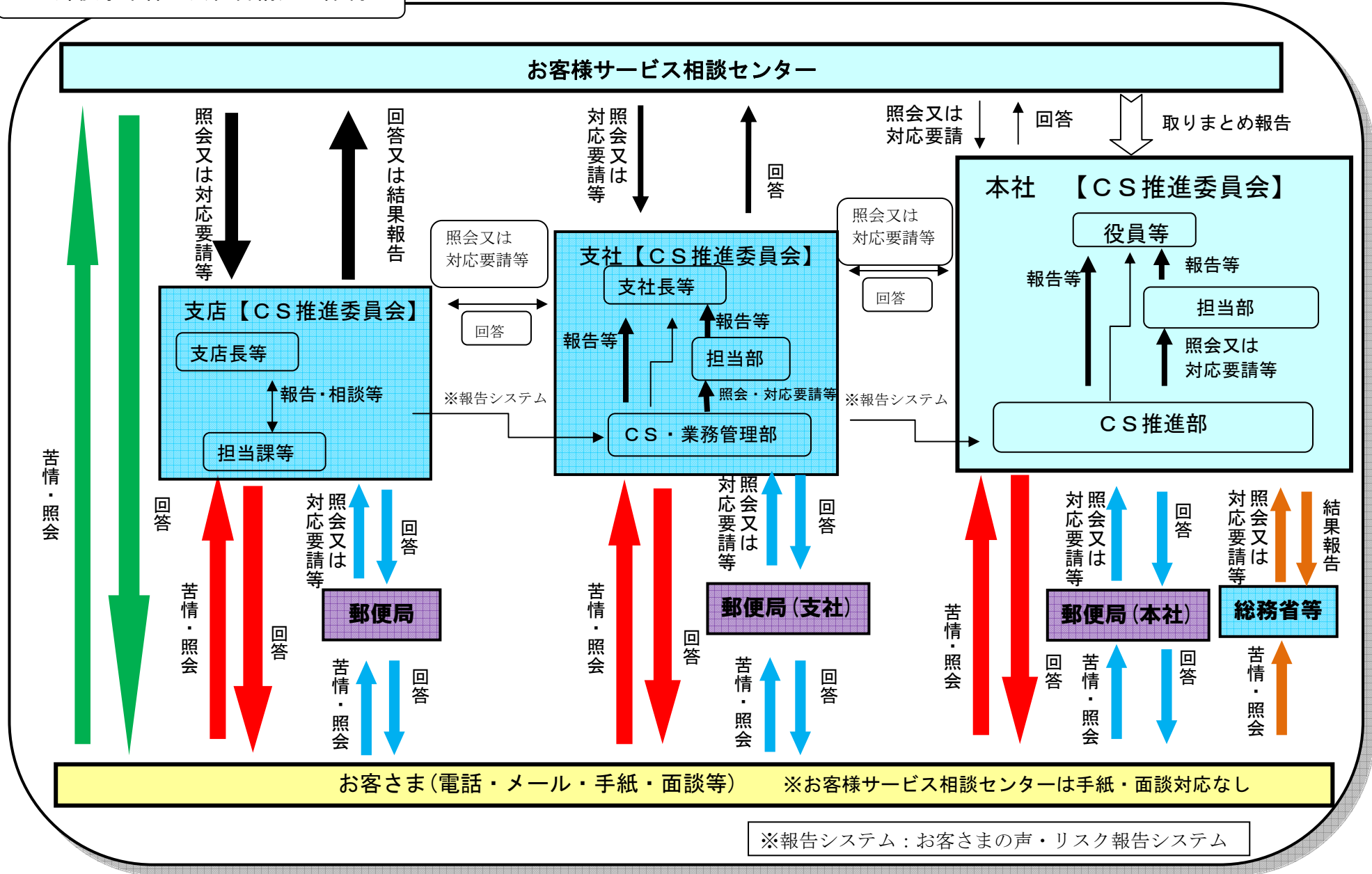
(2) お客様サービス相談センターに寄せられた苦情対応

- ① お客さまサービス相談センターでは、全国のお客さまからの照会及び苦情に対し、回答を行う。
- ② お客さまから寄せられた声の内容で、支店でのお客さま対応が必要な場合は、当該支店へ対応を指示。支店は対応終了後に対応内容を同センターに報告。
- ③ クレームや問い合わせ等の内容で同センターで対応が困難な場合は、必要に応じ支社、本社へ対応要請等を行う。
- ④ クレーム等の内容は、定期的に本社へ報告
- ⑤ グループ会社に対するクレームであっても、誠意をもって対応し、必要に応じて対応を移管する。

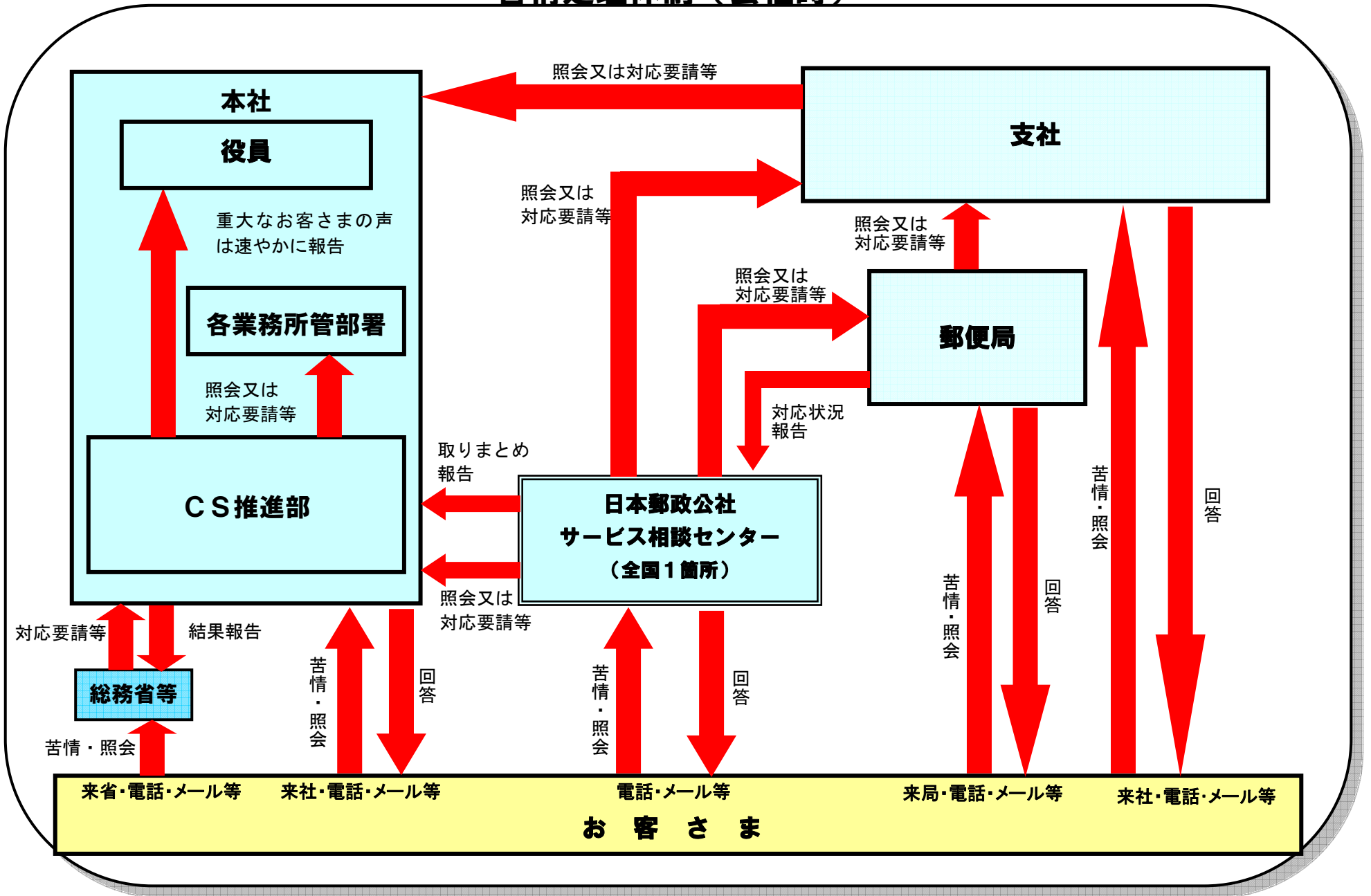
(3) 本社・支社に寄せられた苦情対応

- ① お客さまから寄せられた声は、お客さまの声・リスク報告システムに入力する。
- ② 同システムでの報告内容を速やかに確認し、緊急案件等について適切な指示等を行う。
- ③ 同システムの情報を分析し、サービス向上・業務改善につなげる。

2 郵便事業株式会社苦情処理体制



苦情処理体制（公社時）



苦情処理体制（民分化後）

