

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	天竜ワークキャンパス	当会職員	9月20日	注文した内容について想定していたものと違った完成品が納品されたことについて	職員より靴下の刺繍を依頼していたがフルネームでの刺繍をお願いしたのに苗字のみの記載となっていたと報告を受けた。職員がどのようなやりとりをしたか詳細は分からない部分もあるが、そもそもカタログへの掲載方法に分かりにくさがあるのでないか、刺繍内容によって金額が変わるのであればそれが分かるよう記載すべきではないか。	原因として①現行のカタログに刺繍料金の記載はあるが、具体的な刺繍サンプル等を記載していなかったため注文者側に分かりづらい内容となってしまうこと②当該事業所より注文を受けた際に「刺繍希望の旨」のみの記載であり具体的な希望について記載がなかったため、苗字のみの刺繍となることを承知の上で発注された注文を受けた職員が思い込み作業を進めてしまったことが挙げられます。是正として①次年度以降はカタログに記載してある刺繍可能な文字数やサンプルを載せる、注意書きで名前のみ刺繍になること、それ以外の文字追加などについては別途料金が発生すること等を追記する等注文者に分かりやすいカタログを作成して提示すること②刺繍希望があった際にはどのような刺繍になるのか相手方に確認してもらい作業を進めることとしました。申立者には是正を報告するとともに今回の件については製品不備であるため、改めて希望に沿うものを代替品として納品させて頂くことをお伝えしました。	9月20日