

異議・苦情申立て
対応プロセス

異議または苦情の申立て
(書面、Eメール、電話など)

申立てを受けた者は申立ての内容を記録し、
品質保証部長へ連絡

品質保証部長は申立ての内容を確認し、
対応の方向付けを決定

決定された方向付けは、
申立ての対象に関与していない者によって、
レビューされ、承認を受ける

担当部門及び品質保証部において
申立て内容に応じた処理を決定し、
事業部長の承認を得た上で実施

必要に応じて品質保証部長が
是正処置を講じる

対応内容について申立て者に報告