

好評につき  
追加開催！

品質管理・品質保証、製造現場等のご担当者にお勧め！

# こんな報告書では二次クレームや再発を引き起こす

## － ダメな事例からクレーム対応を考える －

クレーム対応において得意先に対する不適切な是正処置報告書が企業の信頼をなくし、二次クレームへ繋がる原因となっています。また、製造現場における原因究明や再発防止策が適切に行われなかった結果、同様のクレームや工程トラブルの発生を重ねています。

そこで、「得意先に対してダメな報告書を提出しないための文書作成のポイントについて考えてみる」また、「製造現場から迅速かつ適切な原因究明や是正処置の報告書が出てくるようにするための仕掛け作り」について事例を交えながら、どうすれば良いかを考えます。



### ■ 第1部 講演：こんな工場だから、こんなことでトラブルが再発する 【13:00～14:30】

\* 社内での取り組み

- ・なぜクレームや工程トラブルが再発するのか
- ・事例：こんな工場だから、こんなことでトラブルが再発している
- ・製造現場とスタッフ（品質管理・保証等）が連携して取り組む、適切な原因究明と是正処置報告書作成のための仕掛け作り

講師（一財）日本規格協会 マネジメントシステム審査員評価登録センター  
主席専門職 進藤博且 氏（㈱ニチレイフーズ 森工場 前工場長）

### ■ 第2部 講演：「こんな報告書はいらない！」ダメな報告書を作らないためのポイント

\* 社外との取り組み

【14:40～16:10】

- ・調査の進め方
- ・事例：報告文書作成の重要なポイントはこれだ

講師：前・生活協同組合ユーコープ 品質管理部 商品相談課 課長 石田和泉 氏

### ■ 第3部 お悩みに関する意見交換 【16:20～17:00】

\* 日頃お悩みのことについて、受講者と講師間で意見交換します。

【開催日】平成28年11月25日（金）13:00～17:00（受付：開始30分前～）

【会場】アキバプラザ・EX ルーム（東京都千代田区神田練塀町3 富士ソフト秋葉原ビル）

【受講料】15,000円（税別） ※コンサルタント業務に携わる方はご遠慮ください。

日本食糧新聞社「食品製造・品質研究会」

事務局担当：合志（ゴウシ） TEL:03-3432-4664/FAX:03-3459-4654

# 食品製造・品質研究会 11月25日 申込書

FAXで**03-3459-4654**へお申込み下さい。

平成28年 月 日

会社名	
〒	
住所	
電話	FAX
部署／お役職	お名前

- ※ お申込み後、請求書をお送りします。ご希望に○をお付けください。(銀行振込み・当日現金払い)  
※ 受講票は発行しておりません。当日はお名刺をお持ちください。

**個人情報の取扱いについて** お申込み時にいただいた個人情報は、当該業務および当社からのご案内を目的とする以外には利用しません。尚、当該業務の委託に必要な範囲で委託先に提供する場合や関係法令が認める場合等を除き、お客様の許可なく第三者に提供することはありません。

## 【会場】アキバプラザ EXルーム〈7階〉

東京都千代田区神田練塀町3  
富士ソフト秋葉原ビル TEL:03-5209-6285

いずれも「秋葉原駅」から

- ◆JR線 中央改札口徒歩2分
- ◆つくばエクスプレス線 A3改札口徒歩1分
- ◆東京メトロ日比谷線 2番出口徒歩1分

