

添付資料 3 - 5 「体制図」 について

添付資料 3 - 5 は、第 3 号様式の下記について確認するため、体制図を提出してください。

確認内容：第 3 号様式【2. 苦情等に対する対応体制や責任の所在の明確化】

- (1) 消費者からの苦情等を受付ける「代表お客様窓口」の設置
- (2) 社内・グループ内で苦情等の情報を共有化する体制

【体制図の記載内容】

1. 代表お客様窓口がどこに設置されているか
2. お客様からの苦情内容について、情報の流れ
3. 引越に係る全ての事業所・営業店について、業務内容の記載

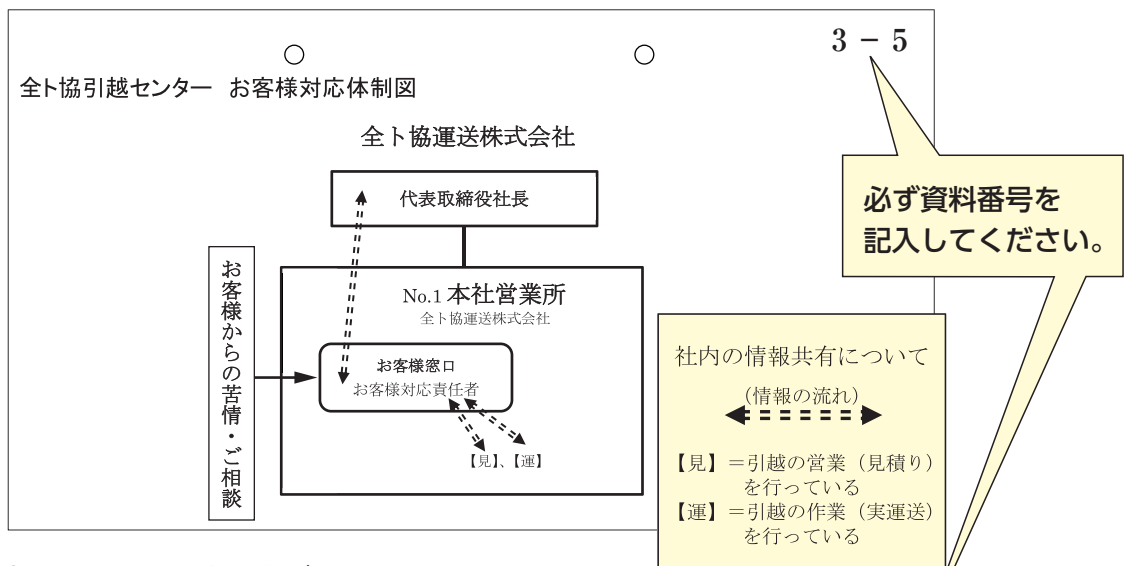
業務内容：引越の見積等の営業を【見】と表示

引越の実運送の業務を【運】と表示

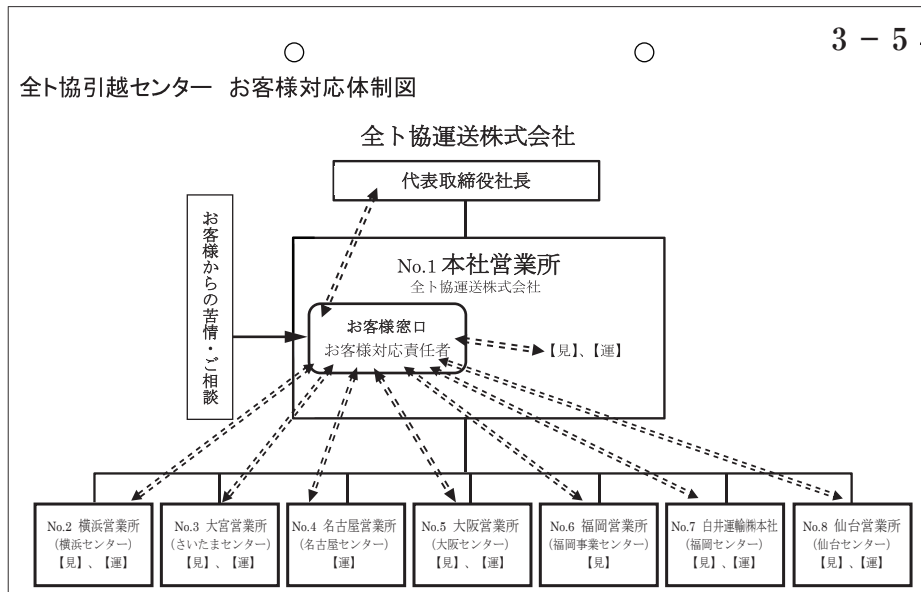
※添付資料は A4 サイズに統一して右肩に資料番号『3 - 5』と必ず記入してください。

添付資料 3 - 5 見本

① 1 社 1 事業所の場合



② 複数事業所・営業店がある場合

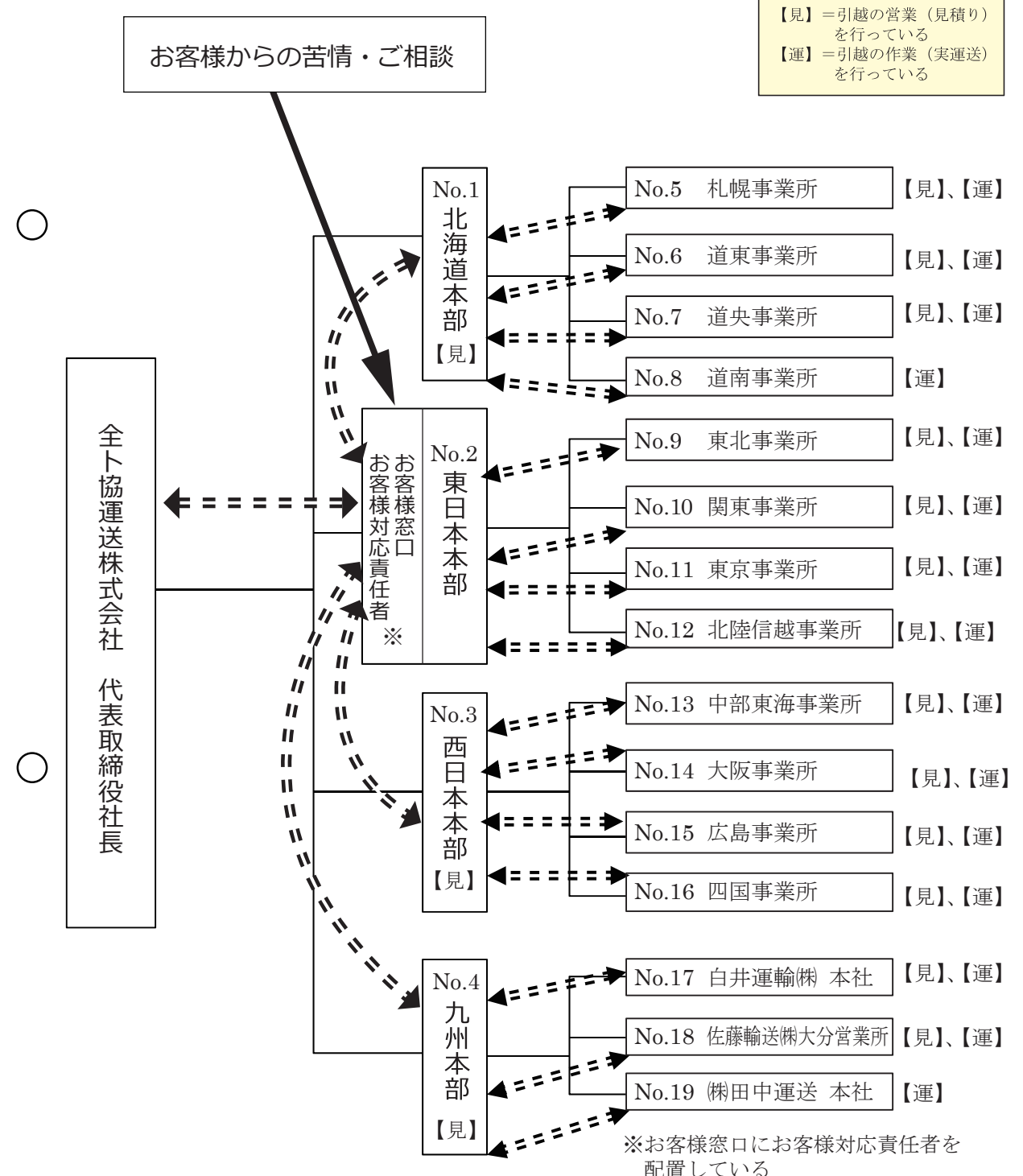


全ト協引越センター お客様対応体制図

必ず資料番号を
記入してください。

3 - 5

社内の情報共有について
(情報の流れ)
◄=====►
【見】=引越の営業(見積り)を行っている
【運】=引越の作業(実運送)を行っている



第3号様式

第2号様式の「お客様窓口電話番号」につながる事業者・グループの「代表お客様窓口」を記入してください。