2023年12月21日

カスタマーサポート部 田中恵理

**製品クレームに関する経緯報告書**

株式会社〇〇より当社製品XYZの不具合に関するクレームが寄せられた件に関して、下記のとおり報告いたします。

記

1. クレーム受領日：2023年12月18日
2. 顧客名：株式会社〇〇（担当者：営業部：山本太郎氏）
3. クレームの内容

株式会社〇〇より、当社が納品した「XYZ製品」に関する品質の問題についてのクレームが寄せられました。具体的には、製品の一部に不具合があり、正常に機能しないというものです。

1. クレームへの対応
   * 2023年12月18日： 顧客から電話によるクレームが受領されました。
   * 2023年12月19日： 当社品質保証部による初期調査を実施しました。
   * 2023年12月20日： 製品の回収と代替品の提供を行いました。
2. 不具合の原因

初期調査の結果、製品の不具合は製造過程での品質管理の不備が原因であることが判明しました。

1. 今後の対策
   * 品質管理プロセスの見直し： 製造ラインの品質管理手順を見直し、厳格な品質チェックを実施します。
   * 従業員の再教育： 製造部門の従業員を対象に品質意識の向上を図るための再教育を実施します。
   * 追跡システムの強化： 製品の追跡が容易になるよう、製造から出荷までの追跡システムを強化します。

以上