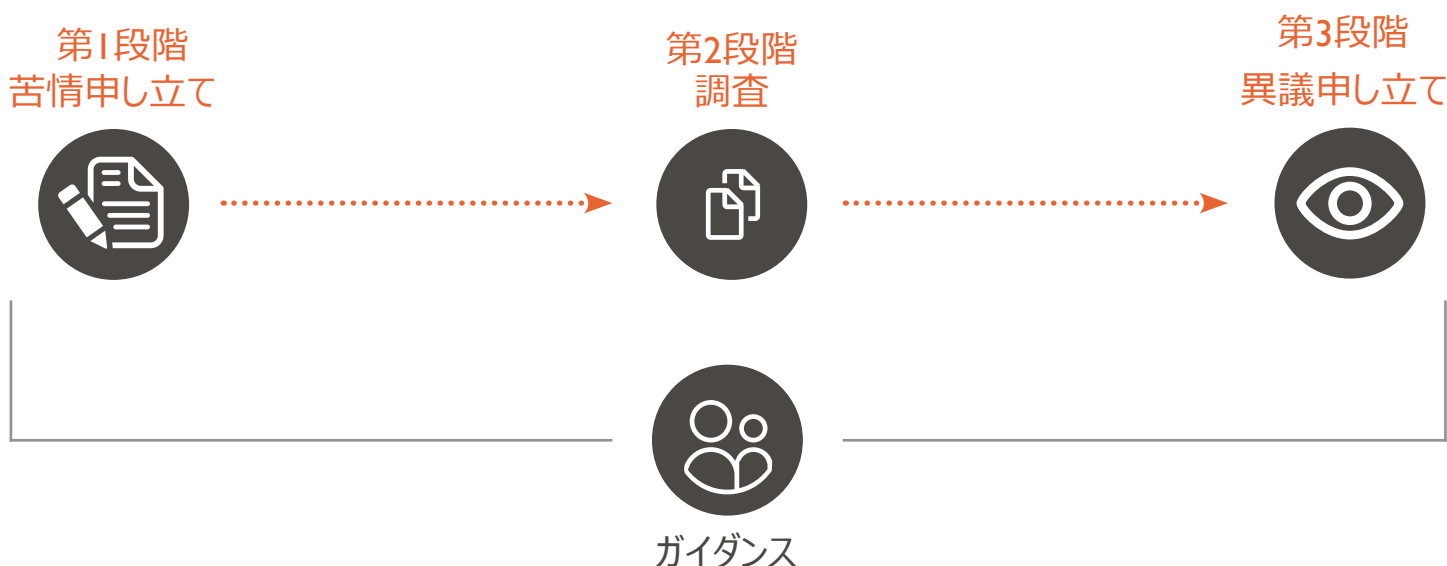


外部
苦情処理
プロセス

正式なCQI苦情処理プロセスへようこそ。この文書は、苦情を申し立てるための簡単な手順をご案内するために作成されました。

プロセスのステップ

苦情処理プロセスには3つの段階があります。各段階には明確に示されたプロセスのステップがあり、何をすべきかわからない場合や次に何が起こるかかわからない場合に備え、詳細なガイダンスが提供されています。



第1段階 – 苦情申し立て

※ 日本で発生した案件の最初の連絡先はすべて IRCAジャパンです。

段階

苦情の申し立てと
最初の連絡

プロセスのステップ



1.1 苦情を提出し、受理の通知を受け取る

ガイダンス



苦情を申し立てるにはどうすればよいですか？

苦情は、事象発生後90営業日以内であれば受け付けます。最良のサービスを提供できるよう、苦情は書面でご提出ください。オンラインのウェブフォームから苦情を提出することができます。回答が必要な情報はフォーム内でハイライトされています。フォームが利用できない場合は、IRCAジャパン にご連絡ください。スタッフが苦情の申し立てをお手伝いします。

1.2 24時間以内に確認メールを受け取る

苦情が受理されたかどうかはどのようにしてわかりますか？

24時間以内に自動返信メールが届きます。

1.3 5営業日以内に苦情対応担当者から連絡を受ける

苦情はどのように処理されますか？

苦情担当者があなたの苦情に対応します。苦情対応担当者はあなたの案件番号や、苦情を裏付けるために必要な追加情報や証拠の要請などについて、詳細をメールでお送りします。正式な苦情を申し立てるためには、裏付けとなる証拠が必要であることにご注意ください。

第2段階 – 調査

※ 日本で発生した案件の最初の連絡先はすべて IRCAジャパンです。

段階

調査

プロセスのステップ



2.1 苦情担当者が調査を開始および完了し、すべての必要な証拠を受け取ってから、最大10営業日以内にその担当者の管理者がレビューする。

ガイダンス



調査にはどのような内容が含まれますか？

調査は、該当チームの苦情担当者が実施します。もし苦情がチーム全体に関するものであれば、その苦情への対応は別のチームが行います。ご提出の苦情がすぐに対応可能なものであれば、速やかに対応いたします。証拠は5営業日以内に提出してください。調査に必要なすべての証拠を受け取った時点から、苦情の調査には最長で10営業日かかります。調査が当初考えていたよりも複雑な場合は、さらに10営業日延長する必要がある場合があります。調査結果は苦情対応担当者の管理者が審査します。

2.2 苦情担当者からの調査結果に関する連絡

苦情担当者は、調査の結果をあなたに通知します。

2.3 調査結果および是正処置 (該当する場合) にご納得いただいた場合、この案件は終了となる。

問題が解決し、結果および是正処置 (該当する場合) にご納得いただいた場合、案件は終了となります。

2.4 調査結果にご満足いただけない場合は、異議申し立ての権利を行使することができます。

調査結果に不満がある場合は、異議申し立てを行うことができます。異議申し立ては品質管理者が処理します。

第3段階 — 異議申し立て ※ 日本で発生した案件の最初の連絡先はすべて IRCAジャパンです。

段階

異議申し立て

プロセスのステップ



ガイダンス



3.1 異議を申し立てる

どうやって異議を申し立てればいいのか？

この苦情処理プロセスを通じて下された決定に対しては、結果が通知されてから20営業日以内であれば異議を申し立てることができます。異議を申し立てる場合は、IRCAジャパンまでEメールにてご連絡ください。

3.2 異議申し立てへの対応は品質管理者が実施し、異議申し立てが開始され必要なすべての情報が提供されてから15営業日以内にエグゼクティブディレクターがレビューする。

異議申し立てでは何が行われますか？

異議申し立てを行った場合、すべての証拠を5営業日以内に提出しなければなりません。異議申し立てでは、あなたの苦情に対する調査がどのように行われたかを品質管理者がレビューします。品質管理者が結果を推奨し、それをエグゼクティブディレクターがレビューします。最初のレビューには最大で5営業日かかる場合があります。当初の調査結果が維持された場合、その案件は終了となります。品質管理者がプロセスが正しく実施されていないと判断した場合、または追加の情報や証拠が明らかになった場合、最大10営業日間の追加調査が開始されます。

3.3 解決

品質管理者がレビューと (必要な場合) 追加調査を完了し、さらにエグゼクティブディレクターがその結果を確認した後、品質管理者からその結果があなたに通知されます。この結果は最終的なものです。

2nd Floor North, Chancery Exchange,
10 Furnival Street, London, EC4A 1AB
Incorporated by Royal Charter and
registered as charity number 259678
W: quality.org

インターナショナル・レジスター・オブ・サーティフィケートド・
オーディターズ・ジャパン (IRCAジャパン)
102-0083 東京都千代田区麹町 3-5-2 ビュレックス麹町8階
W: <https://japan.irca.org/>