

苦情・各種お客様相談窓口について

2021年10月15日制定

株式会社 Souvenir Call

相談窓口責任者 篠崎紗那

連絡先 070-8939-2756（受付時間：全日9～21時）

株式会社 Souvenir Call（以下「当社」とする）では、苦情・各種お客様相談窓口（以下「窓口」とする）について、以下のとおり設置致します。

1. 設置目的

窓口は、当社における苦情・その他相談に迅速に対応することを目的としています。

2. 窓口内容

- ・サービス、当社に対する苦情
- ・安全に関する相談
- ・その他当社に関する相談全般

3. 相談後の取り扱い

苦情・その他相談を受けた場合、次のとおり対応致します。

- ・「苦情・各種相談報告書」に相談内容を記載
- ・相談内容を精査した上で、関係者や関係機関に聞き取り
- ・必要時お客様へのフィードバック
- ・業務委託に伴う執務により関係機関への報告が必要と判断した場合には、個人情報保護した上で相談内容を報告
- ・再発防止に有効と判断する事例については、運営改善に活用

4. 情報の保護

相談窓口責任者や関係者は、職務上知りえた相談内容等の情報については、関係者・関係機関以外の者が把握することはありません。

また、お客様が不利益を受けないよう適切に配慮致します。