

AZULの『苦情解決体制』について

1. 苦情申し出の窓口

苦情受付担当者、他職員となっておりますので申し出ください。

2. 苦情の受付

原則として、苦情受付担当者となっております。他の職員に申し出された場合は苦情受付担当者が内容を確認に伺い受付いたします。

3. 苦情の受付時間

随時

4. 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者の報告いたします。

苦情解決責任者は内容を確認し、苦情申出人に報告を受け付けた旨の通知をいたします。

5. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。

6. Azulで解決できない場合

解決できなかった苦情は、各行政機関に設置された苦情解決のための窓口に応じることが出来ます。

※苦情解決責任者 ホーム長

※苦情受付担当者 指導員