

## 実 施 計 画 書

※認証内容に記載した取組内容のうち、今後、重点的に取り組む事業や特色ある事業を1つ記入してください

|      |  |              |                 |              |              |
|------|--|--------------|-----------------|--------------|--------------|
| 企業名  | 担当部署   | 担当責任者        | 作成日<br>平成 年 月 日 |              |              |
| 事業名  |  |              |                 |              |              |
| 目標   | (CSR活動を推進するための中期目標を記入してください。)                            |              |                 |              |              |
| 実施内容 | 初年度<br>( 年度)   | 2年目<br>( 年度) | 3年目<br>( 年度)    | 4年目<br>( 年度) | 5年目<br>( 年度) |
|      | ※初年度から年度が進むにしたがって、取組が進んでいくことが確認できるよう、可能な限り数値目標を記入してください。 |              |                 |              |              |

(記載例)  
実 施 計 画 書

※認証内容に記載した取組内容のうち、今後、重点的に取り組む事業や特色ある事業を1つ記入してください

|  |  |                            |                            |                            |                 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------|
| 企業名<br>〇〇株式会社  | 担当部署<br>〇〇部  | 担当責任者<br>〇〇 〇〇             | 作成日<br>平成〇〇年〇月〇〇日          |                            |                 |
| 事業名<br><br>消費者・顧客対応体制                                    |  |                            |                            |                            |                 |
| 目標   | <p>(CSR活動を推進するための中期目標を記入してください。)</p> <p>・消費者や顧客からの苦情や問い合わせに関する催促や督促をなくす。</p> |                            |                            |                            |                 |
| 実施内容   | 初年度<br>(2018年度)  | 2年目<br>(2019年度)            | 3年目<br>(2020年度)            | 4年目<br>(2021年度)            | 5年目<br>(2022年度) |
|  | 現状の把握<br><br>受付～担当への引継ぎ手順を策定   | 催促・督促件数<br>2018年度比<br>-30% | 催促・督促件数<br>2018年度比<br>-50% | 催促・督促件数<br>2018年度比<br>-80% | 催促・督促件数<br>ゼロ   |
| ※初年度から年度が進むにしたがって、取組が進んでいくことが確認できるよう、可能な限り数値目標を記入してください。 |  |                            |                            |                            |                 |