

クレーム発生要因

工程・活動状況の個人管理

① 約束を守らないー納期遅れ、未対応ー忘れる

② 未コンタクトー未訪問、未連絡



クラウドによる状況の見える化と管理者

知識、スキルの不足

③ 軽請け合いをするー技術・費用を超える依頼

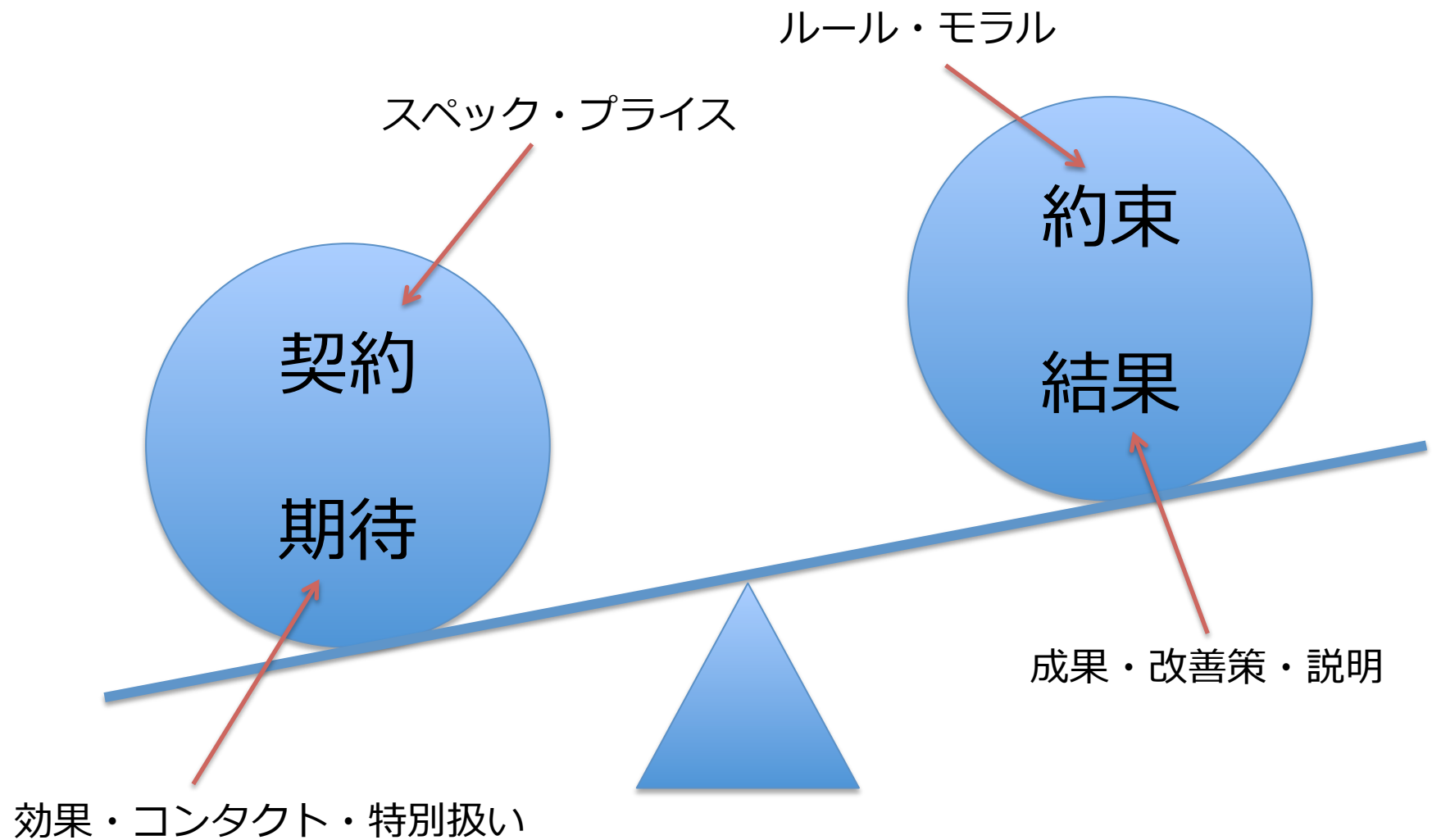
④ 期待値の乖離ー事前確認・説明の不足



定期的な勉強会とフォーム化

予測不能領域

⑤ 道理が違うー価値観の相違



契約に見合う約束

期待以上の効果

事前説明とコンタクト回数