

メンバー苦情対応チェックリスト

次のガイドラインに従ってメンバーの苦情に対応してください。リストは優先順位順に並んでいます。完了したものに関してイニシャルと日付を記載します。完了したら、写しを担当ディレクターを通じ、リージョナルオフィスに提出してください。

苦情が最初に寄せられた日:

バイスプレジデントの氏名:

チャプター名:

1. 寄せられた苦情が次のフォーマットであることを確認します。

確認日: _____

☐ 書面である

☐ 実際の経験に基づいた苦情

☐ BNIメンバーから寄せられている（このチャプターまたは別チャプター所属）

2. 苦情対応を進める前にディレクターに連絡を取ります。

連絡日: _____

3. メンバーシップ委員会に担当を割り当てます。

割当日: _____

この苦情処理プロセスは、下記のメンバーシップ委員会メンバーが対応します。記載されたメンバーはすべてのトレーニングを終了していることとします。

バイスプレジデントの氏名: _____

メンバーシップ委員会の氏名: _____

メンバーシップ委員会の氏名: _____

4. バイスプレジデントは面談に対応する2人のメンバーシップ委員会メンバーを指名します。

☐ 苦情を寄せたメンバー（名前）：

面談担当者 _____ および _____

面談実施日： _____

会話の重要ポイント（事実と時間軸）： _____

☐ 苦情の原因であるとされたメンバー（名前）：

面談担当者 _____ および _____

面談実施日： _____

会話の重要ポイント（事実と時間軸）： _____

寄せられた苦情に対するメンバーの反応と応答 _____

5. 面談の結果を話し合うためのミーティングを開催

開催日： _____

面談の結果を話し合うためにメンバーシップ委員会全員でミーティングを実施します。BNIの規定あるいは倫理規定への違反がありましたか？ 解決するために最適なアクションを決めます。

☐ コーチング

☐ 猶予処分

☐ 専門分野の開放

コメント： _____

解決法： _____

6. 適切な管理書簡を発行します

送付日： _____

適切な管理書簡を作成し、ディレクターコンサルタントの承認をもらってから配達証明で送付します。

7. 両関係者に決定内容を伝えます

完了日： _____