

- ・ [苦情の送付](#)
- ・ [苦情に対する返答や反応の公開をお願いします](#)

苦情に対するFSWやトヨタ、JTB等の返答や反応を共有するページです。  
差し支えなければ、メールの返答等をコメントよりお書きください。

311 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/11/25(日) 22:10:30 ID:YpDJ1H2q0

× 様

はじめに、いただいたメールにつきまして返信が大変遅れてしまい申し訳ございませんでした、深くお詫び申し上げます。

メールをいただいたお客差におかれましては1件々内容を確認しご対応をさせていただいており長期のお時間をいただいたこと改めてお詫び申し上げます。

電話でのご質問の回答を差し上げていますが、×様の意に沿っていないとのことで改めてご回答を差し上げます。

質問1) V I P車を優先退場させた件

F 1 統括団体の要請にて翌週の上海G Pへの早期移動のため1部時間においてF 1関係者の優先退場を西ゲートにて実施しております。

質問2) シャトルバスシミュレーション公表の件

駐車場を含めた、シミュレーションはすべて行っておりますが、内容等の内部資料につきましては公表する予定はございません。

312 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/11/25(日) 22:11:18 ID:YpDJ1H2q0

質問3) 混乱の説明、事態収拾の態度が見えていない指揮系統はどうなっていたかの件

当日の混乱状況につきましては大変ご迷惑をおかけしました、指揮系統でいえば当日の現場では事態収拾の指揮命令は発令され追加人員の投入も行われましたが、すべてのスタッフがお客様のご不満に対応せざるえない状況になっており連絡も行き届かず収拾に大変な時間を要したのが実態でございます。系統図等の内部資料につきましては申し訳ありませんが、こちらも公表する予定はございません。

質問4) 最終シャトルバスの発車時間(前回にお答えした通りでございます)

質問5) 徒歩入場者の把握(前回にお答えした通りでございます)

本来、徒歩入場はご遠慮くださいとの案内をしておりましたが、ご存知の通りの状況下の中で止むを得ず実施となったのが実情でございます。

質問6) 遅延証明を出したお客様の件

前回回答の捕捉：ツアー(JTB)のお客様に優先して大量に出した等の事実は一切ございません。決勝日当日、弊社にて決勝レースの観戦が十分にできないと判断したお客様に対して確認のうえ発行しました。

313 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/11/25(日) 22:11:49 ID:YpDJ1H2q0

#### 質問7) 応援旗の件

前回回答の捕捉：弊社の意図は応援用の旗が他のお客様の視界に入り観戦を妨げないように配慮していくのと弊社指定席は仮設スタンドが多いため万が一の落下事故や取り付けの際の危険防止に努めたくルールを設定しました。サイン担当や現場担当者への連絡不徹底によりご質問のような事態が発生したことは真摯に受け止め改善に努めたいと思います。

前述のように1部の応援チームだけ許可したということではございません。

以上、弊社より最終の回答とさせていただきます。前回回答の時点では把握できていなかった事由もありましたことお詫び申し上げます。

富士スピードウェイ株式会社

回答、文責：福島

316 名前：uni 87GyKNhZiA メール：sage 投稿日：2007/11/25(日) 22:30:12 ID:YpDJ1H2q0

おっとコテハン付け忘れてた。

今回は一応text形式で送られてきましたw  
内容に関して前回よりは進歩したと思います。

質問1

前回の回答ではそんな事実はない！と言い張っていたのですがなにか？

質問2

今回は誤字が無くなっていたw  
私が聞いたのはチケット販売枚数、見込まれる駐車台数とそれに対して出したバスの数とそこまで考慮したかどうか。  
であって、内容を詳しくとは一切言ってないのだが...

質問3

あっそっ

質問4

はいはい

質問5

”ご存じの通り”・・・何も知りませんが何か？

質問6

毎回内容が変わっている気がするけど？

質問7

あくまでも肯定はしないのねw

全体を通して思うことが、この企業は数字って言う概念がないのかね？  
具体性が無さ過ぎる。これでは運営なんてうまくいくわけ無いよ.....

<http://fswthevictim.blog122.fc2.com/blog-entry-24.html>

消費生活センターからの連絡

先週苦情を申し入れていた消費生活センターの担当者様から連絡がありました。  
消費生活センターから、センターへ届いた苦情として公式にFSWへ申し入れた回答です。

消費生活センター

「レースに間に合わなかった85名に対して払い戻しを発表されましたが  
レースに間に合わなかった、レースを途中で見れなくなった  
FSWの勝手によりレースを見れなかった観客が大勢いらっしゃるようですが  
85名以外の観客に対して平等に払い戻しするべきではないのでしょうか？」という質問に関して  
FSWの回答

「85名に払い戻しを発表してしまった事が間違いであり、それ以上の観客に対しては今後一切の払い戻しは考えていない」  
「今回の件で払い戻しを行えば、一つの例を作ってしまう  
他のサーキットで同じような問題が起こってしまった時 迷惑をかけてしまう恐れがある為例を作らない為にも払い戻しは一切考えていない」  
皆さんどう思われますか？  
85人に対して払い戻しした事が間違いだった？  
他のサーキットに迷惑かけてしまう？  
その原因を起してしまった加害者側が言う事でしょうか？  
訳の解らないコメント等もありますので個人的意見は控えますが  
消費生活センターへ、こんな返答をした  
FSWを、皆様は許せますか？

[http://mixi.jp/view\\_bbs.pl?id=23478164&comment\\_count=794&comm\\_id=676](http://mixi.jp/view_bbs.pl?id=23478164&comment_count=794&comm_id=676)

7792007年11月10日 00:40

ギリギリマスター

トピ主です。

2007.11.8 5:20 PM に富士スピードウェイから回答がありました。  
原文のまま、掲載します。(私の名前とアドレスのみ伏せ字にさせて頂きました。)  
回答があったことは良い事ですが、内容を読んで愕然としました。  
正直、残念です。来年、ホントに改善できるのか???不安になりました。

以下、富士スピードウェイさん<[fswf1@fujispeedway.co.jp](mailto:fswf1@fujispeedway.co.jp)>からの回答です。

様

この度は弊社にて開催いたしましたF1日本GPにお越しいただきありがとうございました。  
また、せっかくお越しいただきながら、様を始め多くの皆様にご不便、ご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

様のメールに添付の意見書受け取らせて頂きました。弊社といたしましては様はじめ皆様のお申し出を真摯に受け止め、来年に向けて改善に努める所存でございます。貴重なご意見の提出、誠にありがとうございます。  
ご期待に沿える回答が出来かねますことは弊社といたしましても心苦しいところではございますが、何卒ご理解賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

以上をもちまして弊社の回答とさせていただきます。  
末筆ではございますが、様のご健勝を心よりご祈念申し上げます。  
敬具

80 名前：55 投稿日：2007/11/10(土) 02:03:43 ID:VA9WRdb80

mixi見たら富士に意見書出した人の、富士からの回答が載ってた  
その人が代表して、mixiに書かれた500以上の内容を富士に送った  
富士からの返信がこれ

様

この度は弊社にて開催いたしましたF1日本GPにお越しいただきありがとうございました。  
また、せっかくお越しいただきながら、様を始め多くの皆様にご不便、ご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

様のメールに添付の意見書受け取らせて頂きました。弊社といたしましては様はじめ皆様のお申し出を真摯に受け止めます。

ご期待に沿える回答が出来かねますことは弊社といたしましても心苦しいところではございますが、何卒ご理解賜りますよう宜しくお願い申し上げます。  
以上をもちまして弊社の回答とさせていただきます。

末筆ではございますが、様のご健勝を心よりご祈念申し上げます。

敬具

84 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/11/10(土) 13:06:25 ID:VA9WRdb80

>>83  
男だった。

ちなみに「お前当日どこで何してたんだ？富士にいたのか？」  
って聞いたら  
おどおどしながら  
「は、はい、富士スピードウェイにいました。」  
だから  
「あの状況を見て何か思わなかったのか？どこで何やってたんだ？」  
って聞いたら  
「会社の守秘事項なので言えません。」  
だって。

90 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/11/10(土) 15:27:31 ID:AITQ8QqH0

っていうか、普通、正規のチケット購入者のメールアドレスとかわかってるんだから、謝罪メールぐらいあってもいいよな。  
抗議した人間には謝罪するけど、何も言わない言っこない人には何もしないってのもね・・・  
正規購入者の住所もわかってるんだし、謝罪DMでも発送するとかしとけば、少しは富士やトヨタに対する感情も和らいだのに。

62 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/11/09(金) 21:31:03 ID:RtN5dKN/0

今ごろ富士から、メールの返答が来たんだが、  
何が凄いて、こちらの質問6つに対して、ひとつも回答がないんだ。

質問は、自由席の客が指定席に入れた件、  
社長の謝罪会見時まだ長蛇の列が残っていた件、  
医療施設を18時に閉めた件なんかについてなんだが、  
的外れな回答どころか、回答そのものがない。

>弊社といたしましては 様はじめ皆様のお申し出を真摯に受け止め、  
>来年に向けて改善に努める所存でございます、  
>ご期待に沿える回答が出来かねますことは弊社といたしましても  
>心苦しいところではございますが、  
>何卒ご理解賜りますよう宜しくお願い申し上げます。  
>以上をもちまして弊社の回答とさせていただきます。

で終わりだよ、弊社の回答とさせていただきますって一体何が回答なんだ？

以前このスレかどっかで、  
社長名で出した文で虚偽の報告があったら、問題になるって言ったが  
まさか、それでももう下手な回答するのをやめたとかじゃないだろうな？

72 名前：55 投稿日：2007/11/10(土) 00:29:38 ID:VA9WRdb80

むかついたから再度電話してやったんだが  
最初は  
「連絡されたのが、2日後ということで、急遽立ち上げた対応センターの不幸際で  
連絡先を書いた紙をなくしたようで」とか言ってたんだが  
「連絡先を書いた紙をなくしたってことは、俺の言った内容の書いた紙をなくしたってこと  
ですよ？それでいて上司に報告し返答するとかよく言えたね？」  
って言ってやったら  
「回答するのに時間がかかって、～様にはご連絡が遅れてしまいました。」  
とかほざきやがった。

前述の通り、俺の連絡先を無くしたから俺に連絡できなかったのに  
回答するのに時間がかかってしまい、回答できませんでしたとかぬかしやがったよ。

また、何故このような回答になったかその経緯を教えるって言ったら  
「上司と相談した結果、このような回答になりました。また経緯については  
会社の守秘事項にあたるのでお答えできません。」

だってさ

ふざけすぎだろ

791 名前：uni 87GyKNhZiA 投稿日：2007/11/04(日) 20:58:37 ID:Bxi4C31X0

まともな奴がいるから「富士スピードウェイからの回答」を  
ここにも書いておく事にする。  
ちなみにおいらの質問した内容すら無断で一部削除、  
内容改変およびメールで質問した件については触れていない、  
送られてきたまをコピペする。(名字はいいけど名前だけは勘弁してくれなw)  
突っ込みたいだけ突っ込んでくれ。

792 名前：uni 87GyKNhZiA 投稿日：2007/11/04(日) 20:59:09 ID:Bxi4C31X0

様  
平成19年10月26日  
富士スピードウェイ株式会社  
取締役社長 加藤 裕明

拝啓、秋冷の候、益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。  
この度は弊社にて開催いたしましたF1日本GPにお越しいただきありがとうございます。  
また、折角お越しいただきながら、様をはじめ多くの皆様にご不便、ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。  
弊社といたしましては、様はじめ皆様のお申し出を真摯に受け止め、来年に向けて改善に努める所存でございますことをまづもってご報告申し上げます。

793 名前：uni 87GyKNhZiA 投稿日：2007/11/04(日) 20:59:51 ID:Bxi4C31X0

さて、先日、様からいただきましたメール、お電話でのお問い合わせに対しまして、本書面に  
て回答させていただきます。  
様には電話で以下の項目で質問のご要望をいただきました。  
様のご心情を心よりお察し申し上げます。  
シャトルバスのシュミレーション内容に付いて 運用面ではきちんとシュミレーションして  
おります。  
混乱の説明と状況收拾の態度が当日見えていない、指揮系統はどうなっていたか。  
申し訳ありませんが内部資料なのでご遠慮下さい。  
最後のシャトルバス利用の時間 最終バスが場内を22時30分に出発しました。  
徒歩退場の人数は把握しているのか 申し訳ありません、把握しておりません。  
85名の遅延証明の基準は サーキットゲートに13時30分以降入られたお客様に対して発行い  
たしました。  
応援旗、バナー禁止の件 他のお客様に迷惑をかける場合は遠慮して頂く事になっていまし  
たが、連絡不徹底だったようです。

794 名前：uni 87GyKNhZiA 投稿日：2007/11/04(日) 21:00:23 ID:Bxi4C31X0

本文面によりお詫びさせていただきたく存じます。遅れがでましたこと心よりお詫び申し上げます。  
ご期待に沿える回答ができかねますことは弊社といたしましても心苦しいところではございますが、  
何卒ご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。  
以上をもちまして弊社の回答とさせていただきます。  
末筆ではございますが、様のご健勝を心よりご祈念申し上げます。  
敬具

815 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/11/04(日) 22:05:46 ID:Bxi4C31X0

>>807  
最初にメール出したのは10月1日  
電話が来たのは6,7,8日。  
当然おいらだって仕事しているから電話に出られたのは8日。  
確か祝日で電話来るんじゃないかな?って思っていた受けた。  
その後は回答待ち・・・  
で、催促をメールで1度して  
返ってきたメールが貼り付けたやつだよ。  
おいらも人間、相手も人間、少しは多めに見てやろうかと思ったけど、  
反省してないようなら容赦はしない・・・とうか人道的に容赦できないだろ。  
だから、先ほど通告メール送っておいた。  
今後の展開次第で状況は変化する。  
訴えるのもあり。  
経験上弁護しには相談したことあるからおいらとしては敷居は高くない。  
電話もしくはメール一本でできること。  
もしこれを見ているFSWの方がいらっしたら、最低限無視はしないことをお勧めする。  
無視は人権侵害です。

601 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/10/30(火) 21:47:08 ID:nocbVYiWO

今日は本当に頭きたから長くなるけど聞いて下さい、  
まずFSWにあの怪文書は何か聞いたら謝罪文であれが最終回答だといいやがるんだ。  
んで俺一緒に行った人には伝わらないと言ったら代表者に送ってるだとさ。  
俺が一緒に行った人に謝罪文きたよ。許してあげようって伝えるのか？  
それ観客がやることじゃないだろ？  
一週間紙面の広告で謝罪文載せるとかテレビで流すとかしないとみんなに伝えるように少しは努力しろよ！  
色々言ったら俺が働いてる会社はそこまでするかとか聞かれ会社名言えだとか？馬鹿かお前は！  
謝罪の誠意がお前達には見えないから切れてるんだよ。  
謝罪文も使い回しだから怪文書になるんだろ？  
同じ様な苦情の人をまとめて同じ文書で送ってるだとか？  
それ使い回して言うんだ馬鹿が。  
係員逃げたの知っててなんで場内放送流さなかったのか聞いたら混乱させるからだとか？  
ホント馬鹿も休み休み言え！  
それくらいの事もしないから混乱するんだ！  
後録音するって言った途端前言ってた事と違う事言い出すな！  
ホント汚い会社だな。  
早く日本G Pの開催辞退しろ！

抗議の文書を郵送する場合、相手への印象を強くするなら配達証明郵便で、郵送料+300円+書留料で可能。配達証明が多数トヨタにくれば、トヨタこたえますよ、もしトヨタに宣戦布告する覚悟なら、当然内容証明郵便、効果は大きいでしょうが、これはちと高い、なおチケット代、駐車料の返還を求めるのなら、まず配達証明から、無死・誠意無しなら内容証明で、--名無しさん  
(2007-10-11 23:10:19)

398 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/10/11(木) 22:12:03 ID:RP3STJXQ0

トヨタにtelしましたが、ご意見は上げさせて頂きます。ってな感じでした。  
Yahooと同じww

メディア向け以外の観戦者のへの説明は準備されていませんでした。  
一般観戦者は部品ではありません。  
本気で 訴訟しませんか？(少しは持ち出しても良いですよ)

624 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/10/31(水) 00:09:10 ID:0QQLKcKQO

拝啓、秋冷の候、益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。  
この度は弊社にて開催いたしましたF 1 日本G Pにお越しいただきありがとうございます。  
また、折角お越しいただきながら、様をはじめ多くの皆様にご不便、ご迷惑おかくいたしましたこと深くお詫び申し上げます。  
弊社といたしましては、様をはじめ皆様のお申し出を真摯に受け止め、来年に向けて改善に努める所存でございますことをまずもってございまして、先般、様からいただきました数回にわたるお電話でのお問い合わせに対しまして、本書面にて回答させていただきます。  
様には、私どもの対応の不手際が余りにもひどく、また対応がなっていない旨、下記のような数々のご指摘をいただきました。  
30日帰り、91番シャトルバス乗り場の誘導スタッフが「(上の者に)聞いてきます。」と言ったきり戻らなかったこと。  
ご指定の日時に弊社より折り返し電話を差し上げなかったことが数回にわたったこと。  
等々に対してお叱りをいただきました。  
様のご心情を心よりお察し申し上げ、心からお詫び申し上げます。  
様には、当日の誘導スタッフ、もしくは管理を委託した(株)ジェイコム殿からの謝罪と一部返金のご要望をいただき、弊社として誠意を尽くしております。  
また当日の誘導スタッフの管理責任はひとえに弊社にあり、当人に代わり弊社がお詫び申し上げます。  
いただきましたご意見を真摯に受けとめ今後のより良いイベント開催の糧といたす所存でございます。  
本書面により改めてお詫びさせていただきますたく存じます。  
大変なご苦勞をおかけいたしましたこと心よりお詫び申し上げます。  
ご期待に沿える回答ができかねますことは弊社といたしましても心苦しいところではございますが、何卒ご理解賜りますようよろしくお祈り申し上げます。  
以上をもちまして弊社の回答とさせていただきます。  
末筆ではございますが、様のご健勝を心よりご祈念申し上げます。  
敬具

625 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/10/31(水) 00:16:25 ID:0QQLKcKQO

>>624  
これ普通の謝罪文に見えるかもだから補足するね。  
まず帰って来なかったスタッフは91番じゃない。  
詫びに来いと言ったのはFSWにあってジェイコムじゃない。  
返金要請してない。

電話でも来年の話はいらないと言ってるのに来年や今後改善等と書いてくる。  
真面目に話聞いてたとは思えない内容でした。

626 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/10/31(水) 00:19:38 ID:d7P6afzh0

>>624  
携帯から乙

中身以外同じだw  
おれは苦情を言ってないから、文面に違和感があったんだけど  
苦情を言った人の文面を見ると何となくわかる気がするw。  
要するにマニュアル通りの回答しかしてないと言うことだなw

改めて誠意の無さを感じさせてもらった。  
一応ジェイコムの名前が出てきてるんだね。  
返金要請してないところもワロタ。  
おれも来年の話は全くしてなかったよw

>>617  
オートスポーツはすでに打ち切ってる可能性あり。

628 名前：音速の名無しさん 投稿日：2007/10/31(水) 00:28:57 ID:0QQLKcKQO

なんでこう言う風に要請してないこと書かれたりしてるのか理由わかってるんよ。  
なんか文書自体は数十種類しか作ってないらしいかなり多数の苦情あるにも関わらずね。  
同じ様なクレームの人には同じ文書送ってるんだってさ。  
それ聞かされて誠意ある対応だなんてとても思えないと思うんだけどなあ。  
FSWいわく褒められる事もあるし、これで納得してくれる人もいっぱいいるんだとさ。

486 名前：音速の名無しさん Mail：sage 投稿日：2007/11/29(木) 19:15:18 ID:NHji+eE50

下手な釣り師が混ざってるのでそいつはスルーするとして。

俺はちゃんとした抗議行動としてトヨタのディーラーから車検の連絡があったときに、  
「トヨタさんの運営した富士の日本GPで最悪な経験をしたので、二度とトヨタさんとは取引をしません  
周りの友達も2度とトヨタ車は買わないと行ってました、2度と電話してこないでください」って言っちゃったよ。  
そのディーラーのセールスマンは俺がトヨタ車にずっと乗ってることを知ってるだけに、  
電話切るときにかなり引きつった声を出してたよ、まああんなゴミ企業に働いてるから自業自得だけど。

- ためし1 -- (管理人) 2007-10-08 18:35:00
- レース翌日の1日朝9時ジャストからFSWに電話をかけ続けましたが、全く繋がらず。  
連日気が向いたら架けるという事を繰り返すも全くダメで、5日になっても繋がらないので、いっその事九段の事務所へ行こうかとも思った矢先、そのFSW東京事務所にすんなり電話が繋がりました。  
出たのは丁寧な対応の男性で、いろいろと話す事ができました。  
ま、営業トークなのかもしれませんが、その男性は今回のことを本当に申し訳なく思っているというカンジで、まずはお体は大丈夫でしたか？などといった配慮もできる人で、全てのことは本部でやっており自分にはどうすることもできないので、せめてFSW本部の人間から電話をさせてもらっても良いでしょうか？と言ってくれたので電話番号を教え切りました。

全く期待していなかったら、ナント3時間後にFSW本部の人から電話がかかってきました。

ネットを見ている限りでは返金請求に賛同されない方が多いようですが、私個人は、企業というものは実損が出ない限り反省・改善や変化はしないと思っている人間なので、  
まずはレースに間に合わなく返金したとされる85人とはどういう定義で遅延としたのか？を聞きました。

=すると、レース開始時間の1時30分に入場できなかったバスに乗っていた人との事で、バス内で遅延証明だけ用紙を渡したとの事でした。

ならば、バスから降りてた人はどうなったんですか？バスに乗ってなければダメって事なんですか？とか、例えそのバスの1

分前に入場できたとしても、レースに間に合ったと思いますか？どんな席にしても間に合うわけがないじゃないですか？30分前に入場できたとしてもギリギリだったと思いますよ。  
それでも、バスに残った人だけが返金対象というのはおかしくないですか？SCのおかげでレースは見れたけれど、私もバスから降りて走ったくちでレース開始時間に間に合わなかったので返金してもらいたいと言いましたが...

= ごもっともです。結構距離がありますからね、皆さんに大変ご迷惑をおかけしてしまいましたが、来年の反省材料にさせて頂いて...  
とはぐらかされて...

それでは、体を壊された方達に対してはどうかさるのですか？明確な医療費等の領収証があれば、支払に応じるのですか？と聞くと

= まだ、対応策はきまっていないんですけど、そういう事も話し合ってみますと。

話しは変わって、3日間通しとはいえあの駐車場は無いのではないのでしょうか？スタックした車続出でその経費はどうなるのですか？できれば駐車場の1万円だけでも返金してもらいたい、と言いますと

= どの駐車場でしたか？と聞かれ

東富士Bです。と答えと

= ああ、それはホントに申し訳ありませんでしたね、ご苦勞された事は重々承知しております。中々事前に把握できなかったもので...

とまあ、こんなカンジでした。文章にすると、味気ない冷たい対応に聞こえるかもしれませんが、実際の口調は申し訳なかったといった丁寧で真摯なカンジでした。  
しかし、しかし、結局のところは85人の遅延者とC特設スタンドの人以外の返金できないという事でした。

最後に電話回線を増やして欲しい旨を切に訴えました。

• 続きです。

それでは、体を壊された方達に対してはどうかさるつもりですか？熱が出たとかのあいまいな状況では支払えないでしょうが、せめて医療費等の領収証がありさえすれば、応じるのですか？

= まだ、何も対応策ができていないのですが、そういう事も話し合わなければと思っています。

話しは替わって、3日間通しとはいえあの駐車場で1万円というのはどうなんですか？ドロでスタックした車続出したのですが、そういった費用はどうなんですか？駐車場代金だけでも返金してもらいたい。

= どの駐車場でしたか？

東富士Bです

= それはホントに申し訳ない事をしました。ご苦勞は重々承知しております。我々も中々事前に把握することができなくて...本当に申し訳ありませんでした。

最後に電話回線をもっと増やしてもらいたいと切にお願いしました。

= 貴重なご意見なので、是非とも検討させていただきます。

との事でした。文字にすると形式的で冷たい感じがしますが、実際は申し訳なかったといった真摯が感じが伝わる対応ではありました。  
しかし、しかし、結局は遅延者85人とC特設スタンドの返金以外はできない方針との事でした。

対応が良ければそれで良いのか？単なる苦情対応マニュアル通りじゃあないか？といわれればそうなんですよね、結果は来年のみぞ知って事ですけれども、ま、一応F S Wの電話対応は悪くはなかったです。-- (名無しさん) 2007-10-09 18:11:53

• F1日本グランプリに関して

このたびは悪天候にもかかわらずご来場いただきまして、心より厚くお礼申し上げます。

しかしながら、お客様のご期待に沿えず、運営上の様々な不手際により大変ご迷惑をおかけいたしましたことを、主催者として深くお詫び申し上げます。

お客様からお寄せいただきました数々のご批判やご意見につきましては真摯に受け止め、より満足いただけるF1日本グラン

プリにすべく、全社を挙げて改善努力致す所存でございます。

また、費用返金等のお申し出がございましたが、費用返却につきましては、  
コースの視認性に難点のありましたC席仮設スタンドのお客様  
東ゲートにて遅延証明書を受け取られたお客様  
とさせていただきますので、その点ご理解賜りたく存じます。

以上甚だ簡単ではございますが、ご返事をさせていただきます。

今後とも何卒引き続きご支援・ご指導いただきますようお願い申し上げます。

2007年10月5日

富士スピードウェイ株式会社

-- (名無しさん) 2007-10-11 00:30:36

- トヨタに苦情行っても 都合が悪いことは むごんで  
ス対応悪すぎ -- (しんじ) 2007-10-13 23:13:57
- 真の悪徳業者とは  
不誠実な事で利益を得、苦情に対しては丁寧に誠実に対応しつつ  
実際には何もしないでほくそえんでる奴らの事です  
さて、どこかで見かけたような？ -- (通りすがり) 2007-10-17 08:37:17
- 謝り方を間違えると大変だよな。  
トヨタは自分のケツも満足に拭けないんだね。 -- (名無しさん) 2007-11-13 22:03:08
- 11月22日に速達で返事が来ました。  
内容は  
-----  
拝復 晩秋の候、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、弊社会長宛のお手紙を会長共々拝見いたしました。お返事が遅くなり  
恐縮ではございますが、命より担当の小職よりご返事いたしますことを、  
まず持ってご了承賜りたく存じます。

この度は富士スピードウェイ株式会社（以下FSW戸は省します）が主催いた  
しましたF1日本GPにおきまして多くのお客様にご不便、ご迷惑をおかけいた  
しましたことを弊社といたしましても深くお詫び申し上げます。

様におかれましては開催権を鈴鹿に返す、あるいは、注目を集める方法  
で謝罪をすべきだ、とのお申し出と拝読いたしました。

弊社といたしましても 様のご意見は真摯に受け止める所存でございます。

ただ、お言葉をお返し恐縮ではございますが、弊社は主催者ではなきたため、  
様のお申し出につきまして責任をもった回答ができる立場にはございませ  
ん。

とはいえ、弊社のできることにしまして 様のお申し出を  
申し伝え、来年に向けて改善に努めるよう指導いたす所存でございます。

ご期待に沿える回答ができかね誠に恐縮ではございますが、何卒ご理解賜り  
ますようよろしくお願い申し上げます。

以上をもちまして弊社の回答とさせていただきます。

末筆ではございますが、 様のご健勝を心よりご祈念申し上げます。

敬具

-----  
となってきました。 -- (何かの刺身、(たぶんマグロ)) 2007-11-22 22:24:53

- 11月10日に30数名分の署名書、抗議文、独自に作成した苦情書をトヨタ自動車に送ったところ、  
文頭に付け加え解いてください -- (何かの刺身、(たぶんマグロ)) 2007-11-22 22:26:52
- アルバイトはじめましたd(´ `\*)グツ <http://www.e29.mobi/> -- (私だ) 2012-01-09 08:49:34

名前:	_____
-----	-------

コメント:	<input type="text"/>
-------	----------------------

投稿

[すべてのコメントを見る](#)

- [苦情の送付](#)
- [苦情に対する返答や反応の公開をお願いします](#)

