

これは、英語による原文の翻訳版です。原文が正式版であり、[こちら](#)でご覧になれます。

StudyIn では、すべてのお客様に可能な限り最良の体験を提供したいと考えています。もし問題が発生した場合は、改善に向けて適切に対応できるよう、ぜひお知らせください。皆さまからのフィードバックは、当社のサービス向上に役立ち、現在の学生だけでなく将来の学生にとってもより良い環境づくりにつながります。

## 苦情を申し立てることができる内容

StudyIn が提供する以下のようなサービスについて、苦情を申し立てることができます：

- 大学への出願・入学サポート
- ビザ申請のサポート
- 出発前サポート
- 宿泊手配サービス
- 奨学金や資金に関するアドバイス
- StudyIn のスタッフ、サブエージェント、またはフランチャイズオフィスが提供するその他のサービス

## 苦情の申し立て方法

### ステップ1：非公式な解決を試みる

まずは、StudyIn のアドバイザー、最寄りの支店マネージャー、またはサブエージェントに相談してください。多くの問題は、この段階で迅速に解決できます。

- 非公式な苦情については、5 営業日以内の解決を目指しています。
- すべての非公式な苦情は記録され、追跡できるよう管理されています。

## ステップ2：正式な苦情を提出する

非公式の対応に満足できない場合は、問題発生から14日以内に正式な苦情を提出することができます。

メール：[complaints@gostudyin.com](mailto:complaints@gostudyin.com)

含める内容：

- 氏名および連絡先
- 学生ID（お持ちの場合）
- 何が起こったか（日時、関係者名、関連書類を含む）
- どの StudyIn オフィスのサポートを受けたか。もし当社のパートナーによるサポートを受けた場合は、その旨も記載してください。
- どのような対応を望んでいるか

## 苦情提出後の流れ

**受付連絡：**苦情を受け付けたことを確認する自動返信メールがすぐに届きます。

**調査：**お客様の案件に関わっていない上級スタッフが、内容を調査します。

## 結果について

- 原則として 5 営業日以内に回答することを目指しています。複雑な案件については、回答に最大 10 営業日かかる場合があります。案件が複雑であると判断した場合は、その旨をお知らせします。
- 調査にさらに時間が必要な場合は、状況を随時ご案内し、変更後のスケジュールをご連絡します。

## お客様の権利

- 苦情を申し立てたことで不利な扱いを受けることはありません。
- 苦情内容は守秘扱いとなります。
- いつでも進捗状況の確認を求めることができます。
- 必要であれば翻訳サポートを利用できます。
- サポートスタッフが、手続き全体を通してお客様をサポートします。

## 公平性の確保

- すべての苦情は、お客様の案件に関わっていないスタッフが審査します。
- 当社はサービス向上のため、苦情を定期的にレビューしています。