|  |
| --- |
| **クレーム対応報告書** |

|  |  |
| --- | --- |
| **報告日** | **令和　　年　　月　　日** |
| **所属部署** |  |
| **報告者** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **発生日** | **令和　　年　　月　　日（　　曜日）午後　　時頃** |
| **発生場所** |  |
| **クレーム内容** | **お客様より以下のご指摘を受けました。*** **会計時、担当スタッフの応対が「事務的で冷たい態度」に感じられた**
* **質問をした際に「分かりません」と即答し、他の対応を提案しなかったため、不快に感じた**
* **最終的に「もう来店したくない」とのお言葉を頂戴した**
 |
| **発生の経緯** | * **当日はレジに来客が集中しており、スタッフが業務に追われていた**
* **顧客の質問内容（商品の取り寄せ可否）に対して即答できず、確認対応を省略してしまった**
* **忙しさを理由に、笑顔やアイコンタクトといった基本的な接客マナーが欠けた状態で応対してしまった**
 |
| **原因の分析** | 1. **接客マナーの徹底不足→ 忙しい状況でも「確認します」「担当者におつなぎします」といった言葉がけをすべきだった。**
2. **業務優先による顧客配慮不足→ レジ業務の効率を優先し、顧客満足度への意識が欠如した。**
3. **教育・指導不足→ 接客マナー研修やロールプレイング訓練が不十分であり、応用力が不足していた。**
 |
| **影響・ご迷惑** | * **お客様に不快な思いをさせ、店舗全体のイメージ低下につながった**
* **「再来店したくない」との発言から、顧客離れのリスクが発生した**
* **クレーム対応のため、店長が謝罪・フォローに時間を要した**
 |
| **対応状況** | * **クレームを受けた直後に、店長よりお客様へ直接謝罪**
* **お客様へ代替案（商品取り寄せ確認・次回来店時の特典）を提示**
* **本件についてスタッフ間で情報共有し、改善点を確認**
 |
| **再発防止策** | 1. **接客マナー研修の実施→ 基本動作（あいさつ・笑顔・傾聴・確認対応）を全スタッフで再確認する。**
2. **応対マニュアルの整備→ 「分かりません」で終わらせず、必ず確認・上司への引継ぎを行うフローを定める。**
3. **定期的なロールプレイング研修→ 忙しい時間帯を想定した実践練習を行い、余裕ある接客スキルを習得。**
4. **店舗全体での意識改善→ 売上や効率だけでなく「顧客満足度」を店舗運営の指標に加える。**
 |
| **謝罪文** | **この度は、当店スタッフの不適切な接客態度により、お客様に大変なご迷惑とご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。****今後は再発防止策を徹底し、すべてのお客様に安心してご利用いただける店舗づくりに尽力してまいります。** |