|  |
| --- |
| **クレーム対応報告書** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **発生日時** | **令和　　年　　月　　日（　　曜日）午後　　時頃** |
| **お客様属性** | **個人利用／ビジネス利用（40代男性）** |
| **状況** | **団体客チェックイン対応が同時進行中でフロントが混雑** |
| **お客様からの具体的なご意見** | * **チェックイン手続きに時間がかかりすぎる** * **説明が早口でわかりづらい** * **質問をしても確認に時間がかかり不安になった** * **笑顔や気遣いがなく、冷たい印象を受けた** |
| **当日のフロント対応と問題点** | * **スタッフ２名で団体客対応を優先し、一般客への対応が後手に回った** * **通常行う「館内施設の利用案内」「朝食会場の説明」が簡略化され、十分でなかった** * **空調・設備に関する質問に即答できず、確認に５分以上を要した** |
| **社内初期対応** | * **当日夜、宿泊課マネージャーが直接お客様のお部屋を訪問し謝罪** * **翌朝のチェックアウト時にも支配人が対応し、改めて謝罪を実施** * **サービス回復として「朝食無料クーポン」および「次回宿泊時の割引券」をお渡し** |
| **お客様への補償・フォロー施策** | 1. **滞在中はコンシェルジュ担当者を専属で配置し、追加のご要望に即時対応** 2. **帰宅後にメールでお詫び状を送付し、アンケートで再度ご意見を伺った** 3. **「フォローが誠実で安心できた」と一定の理解をいただいた** |
| **スタッフ教育計画・改善策** | 1. **業務分担の見直し → 混雑時間帯は事前にシフト増員、団体と個人対応を分ける。** 2. **接客研修の再実施 → 表情・声のトーン・スピードを重点的にトレーニング。** 3. **館内設備知識の底上げ → FAQ形式マニュアルを作成し、即答できる体制を整える。** 4. **お客様対応シナリオの共有**   **→ 忙しい時でも必ず伝えるべき「最低限の説明項目」を定義。** |
| **今後のモニタリング方法** | * **月１回の「覆面モニター調査」で接客品質をチェック** * **クレーム件数・顧客満足度アンケート結果を定期的に管理会議で報告** * **改善が不十分な場合は、外部講師による再研修を実施** |
| **総括** | **今回のクレームは「繁忙時対応の不備」「接客品質の不均一さ」が原因で発生しました。**  **今後はシフト体制・接客教育・知識習得を三位一体で改善し、すべてのお客様に安心と満足を提供できるフロント運営を徹底いたします。** |