|  |
| --- |
| **クレーム対応報告書** |

**報告日：　令和　　年　　月　　日**

**報告者：**

**１．クレームの背景**

**先日、当サロンの体験コースをご利用いただいたお客様（藤田様）より、強引な勧誘行為に関するご指摘をいただきました。**

**お客様は「非常に不快だった」とのことで、当社としても顧客満足の観点から深刻に受け止めております。**

**２．事案の概要**

**9月23日、渋谷〇〇サロン本店にて、体験施術後のカウンセリング時に当該スタッフによる複数のメニュー勧誘が行われました。**

**お客様が契約を拒否する意思を示したにも関わらず、長時間にわたり継続的な勧誘が続き、心理的圧力を感じられ帰宅後クレームに至りました。**

**３．発生要因・背景分析**

* **販売目標達成への過剰な意識が強く、顧客の意思尊重が不十分だった**
* **組織内の勧誘抑止ルールが十分に浸透していなかった**
* **忙しい時間帯でのスタッフの心の余裕の欠如が影響**

**４．お客様への対応**

* **すぐに謝罪の電話を入れ、誠意を持ってご説明いたしました**
* **担当責任者が直接お客様の元にて改めて謝罪と説明、可能な返金・解約手続きを案内**
* **文書での正式なお詫びも送付しております**

**５．再発防止への取り組み**

* **接客対応に関する意識改革とコンプライアンス教育の強化**
* **勧誘活動の明確なガイドライン作成、違反時の厳正な処分規定**
* **研修プログラムにおいて、顧客の意思を尊重する接遇スキルの習得徹底**
* **一定期間のフォローアップ調査と覆面モニタリング導入**

**６．今後の方向性**

**お客様の信頼回復を最優先課題とし、全社をあげて顧客中心の企業文化の定着を目指します。**

**今回の経験を糧に、更なるサービス品質向上を図ります。**

**７．感想・総括**

**自らの行動が、会社全体のイメージに影響を及ぼすことを改めて認識しました。**

**今後は個人と組織双方での更なる責任と努力を誓います。**

**以上**