苦情・クレーム対応記録表

担当	責任者	承認

受付番号		受付日時	
受付者		受付方法	電話・メール・来店・その他

お客様の氏名	
連絡先	電話・メールなど(公開しない・ほかの目的に使わない)
商品・サービス	商品名・型番・購入日・店舗など
お申し出の内容	いつ・どこで・何が・どうなったか、お客様のご要望。お客様の言葉はなるべくそのまま。
事実の確認	現物・記録・担当者への聞き取りで確かめたこと
対応の内容	いつ・だれが・どのように対応したか、お客様への回答
原因	
再発防止策	
完了日・結果	