クレーム報告書

報告日:　　年　　月　　日　　報告者(部署・氏名):

項目	内容
受付日時	年　　月　　日(　)　　時　　分　/　受付方法:電話・メール・来店・その他(　　)
お客様	氏名(会社名): 連絡先:
対象の商品・サービス	商品名・型番・購入日・注文番号など:
クレームの内容	(お客様が話した内容を、事実と要望に分けて書く)
原因	(調べてわかった原因。わからない場合は「調査中」と書く)
対応した内容	(いつ・だれが・何をしたか。お客様の反応)
再発防止策	(同じことが起きないための対策と、いつからか)
今後の予定	(返金・交換・再訪問などの予定と期限)
状況	□ 対応中　　□ 完了(　　月　　日)

上長の確認・指示	確認印

作成:もてなしお(motenashio.com)