年 月 日

社員の皆さんへ

お客さまサービスセンター長

お客さまからのクレームへの対応について(通知)

お客さまからのクレームへの対応について、次のとおり、皆さんのご理解とご協力を求めます。

1.確認事項

お客さまからクレームを受けたときは、必ず次の事項を確認すること。

(1)氏名、住所、電話番号

(2)クレームの内容

2.留意事項

お客さまからクレームを受けるに当たり、次のことに留意すること。

(1)お客さまの言い分を十分に聞くこと

(2)思い込みで対応しないこと

(3)お客さまを見下すような態度をとらないこと

(4)お客さまに不快感を与える態度をとらないこと

(5)事実を確認することなく、会社の責任を認める発言をしないこと

3.上司への報告

お客さまからクレームを受けたときは、次の事項を直属の上司に報告すること。

(1)クレームを受けた日時

(2)クレームの方法(来店、電話、その他)

(3)クレームを申し出たお客さまの氏名、住所、電話番号

(4)クレームの内容

(5)お客さまへの説明内容

(6)社員の説明に対するお客さまの対応

4 当センターへの報告

役職者は、部下から受けた報告の内容を当センターに報告すること。

以上