顛末書

△△部 □□課　山田太郎

【件名】お客様への不適切な対応に関する顛末書

**ポイント①事実関係の明確な記述**

【発生日】202X年8月15日

【概要・経緯】202X年8月15日、当社営業部の佐藤次郎が、お客様であるKKK株式会社の担当者様に対し、不適切な言動を行ってしまいました。具体的には、お客様からの問い合わせに対し、不躾な口調で回答し、お客様の要望に耳を傾けることなく、一方的に自社の主張を述べるという態度を取ってしまいました。その後、KKK株式会社様より、佐藤の対応について強い抗議を受け、上長である私が事態を把握するに至りました。

【発生原因】今回の対応の原因を調査したところ、以下の点が判明いたしました。

1. 佐藤が、お客様対応の基本マナーを十分に理解していなかったこと。
2. 上長である私が、佐藤の日頃の言動を適切に監督・指導できていなかったこと。
3. 社員教育および顧客満足度向上に関する取り組みが不十分であったこと。

**ポイント②根本的な原因にも言及**

【今後の対応、および再発防止策】

1. KKK株式会社様には、重ねてお詫びを申し上げるとともに、今後の対応について協議させていただく。
2. 佐藤には、厳重注意を行い、お客様対応の重要性について再教育を実施する。
3. 全社員を対象とした顧客満足度向上研修を定期的に開催し、マナーやコミュニケーションスキルの向上を図る。
4. 上長による部下の指導・監督体制を見直し、適切なフィードバックを行える仕組みを構築する。

**ポイント③具体的な再発防止策の提示**

1. お客様からのご意見・ご要望を積極的に収集し、サービス改善に継続的に取り組む体制を整備する。

　今回の不適切な対応により、KKK株式会社様をはじめとするお客様各位に多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。二度とこのような事態を発生させぬよう、全社一丸となってお客様満足度の向上に取り組んでまいります。