**クレーム報告書**

**報告日： 令和　　年　　月　　日**

**店舗名：**

**氏　名：**

**1. クレーム発生概要**

**ご来店日時：令和　年　月　日（　）　　時　　分頃**

**お客様氏名：**

**ご連絡先：TEL　　　　　　　　　E-mail**

**2. クレーム内容（できる限り詳細にご記入ください）**

**対象商品・サービス：**

**該当メニュー・料理名：**

**座席番号／テーブルNo.：**

**具体的な内容（例：異物混入／提供遅延／接客態度／伝票・会計／衛生状態／設備不良など）：**

**【お客様ご要望・ご意見】**

**3. 対応経過**

**（一次対応）**

**対応者氏名：**

**初期対応内容（現場での状況説明／謝罪／お取替・返金／再提供提案等）：**

**（二次対応・責任者対応）**

**対応責任者氏名：**

**二次対応内容（再謝罪／責任者説明／お客様フォロー／状況説明文書／今後の対応約束等）：**

**4. 原因分析および事実確認**

**発生原因（ヒューマンエラー／調理手順不備／衛生管理不足／原材料不良／設備トラブル／発注・在庫ミス／接客不手際／その他）：**

**詳細な事実確認・関係者ヒアリング結果：**

**5. 再発防止策・対応計画**

**即日指示・教育／作業フロー改善／設備点検／定期衛生チェック強化／クレーム共有会議／マニュアル更新／スタッフ再教育など、具体策：**

**-------------------------------------------------------------------------------------**

**【ご記入上の注意】**

* **本書は「現場での即応・再発未然防止・本部共有（事故/クレーム全件）」が目的です。**
* **お客様への「折衝内容」「謝罪内容」「金銭提供」等も明確記載してください。**
* **記載内容は個人情報保護規程に則り厳重に管理してください。**