**クレーム報告書**

**報告日： 令和　　年　　月　　日**

**店舗名：**

**氏　名：**

**顧客名：**

**連絡先：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **発生内容** | **発生日時** | **令和　　年　　月　　日　　時　　分頃** |
| **サービス内容** |  |
| **発生場所** |  |
| **内容区分** | **技術・接客・衛生・予約管理・その他（　　　　　　　　　　　　　）** |
| **詳細内容** |  |
| **現場対応** | **担当者** |  |
| **対応内容** |  |
| **顧客の反応** |  |
| **店長対応** | **担当者** |  |
| **対応内容** |  |
| **追加フォロー** |  |
| **原因分析** | **発生要因** |  |
| **再発防止策** |  |
| **原因分析** | **改善内容** |  |
| **本部報告** | **有　・　無** |
| **再発防止策** | **実施予定日：令和　　年　　月　　日** |

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

**【注意事項】**

* **感情的な表現や主観的な判断は避け、事実を正確に記録してください。**
* **個人情報の取扱いに注意してください。**
* **迅速な一次対応を優先してください。**