苦情・相談対応記録簿

No.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 受付日 | 令和　　年　　月　　日(　)　　時　　分 | 記入者(担当者) |  |
| 申立人 | (フリガナ)氏　名 |  | 電話番号 | 　　　　―　　　―　　　　 |
| 住　所 |  |
| 苦情等の内容 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 事実確認の状況 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 対応状況 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

苦情・相談対応記録簿

No.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| その後の経過 | その後の経過 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 申立人への報告 | 令和　　年　　月　　日(　)　　時　　分 | 方法等 |  |
| 顚末(結果) |  |
|  |
|  |
| 再発防止のための取組み | 苦情等が発生した要因分析 | 原因 | □説明不足 □社員の態度・対応 □研修の内容 □管理体制□権利侵害 □その他(　　　　　　　　　　　　　　　　　) |
| 具体的要因 |  |
|  |
|  |
| 再発防止のための改善策 |  |
|  |
|  |
| 改善策の実践状況 |  |
|  |
|  |
| (備考) |
|  |
|  |