商品のクレーム管理表　　　　　　　№

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月 | 日 | 商品コード | 商品名称 | 内容 | 原因 | | | 優先度 | | 対応状況 |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |
|  | | | | | | | | | | |
| ・商品毎のクレームの発生状況や内容を把握したりクレームの傾向やパターン等を分析するために利用します。 | | | | | |  | 優先度 | | 対応状況 | |
| かなり高 | | 未対応 | |
| ・定期的にレポートを作成することで、顧客満足度を向上させ、ロイヤルティを高めることができます。 | | | | | | 高 | | 対応中 | |
| 中 | | 完了 | |
|  | | | | | | 低 | | 対象外 | |
|  | | | | | | かなり低 | | 継続 | |