|  |
| --- |
| **クレーム報告書** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 作成日 | 年　　　月　　日 | 部署名 |  | 報告者 |  | 印 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **顧客情報** | 顧客名 |  |
| 顧客住所 |  |
| クレーム対象 |  |
| 販売年月日 | 年　　　月　　　日 |
| 顧客担当者名 |  |
| 連絡先 |  |
|  |  | |
| **クレームの内容** | 件名 |  |
| 発生日時 | 年　　　月　　　日　　　　時頃 |
| 発生場所 |  |
| 詳細 |  |
|  | | |
| **経過状況** | 一次対応 | |
| 対応者名 |  |
| 対応日時 | 年　　　月　　　日　　　　時頃 |
| 対応状況  相手の要望等 |  |
| 進捗状況 | ＜　継続中　・　終了　＞ |
| 二次対応 | |
| 対応者名 |  |
| 対応日時 | 年　　　月　　　日　　　　時頃 |
| 対応状況  相手の要望等 |  |
| 進捗状況 | ＜　継続中　・　終了　＞ |
| 三次対応 | |
| 対応者名 |  |
| 対応日時 | 年　　　月　　　日　　　　時頃 |
| 対応状況  相手の要望等 |  |
| 進捗状況 | ＜　継続中　・　終了　＞ |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 決裁 |  |  |  |  |  |  |
| **印** |  |  |  |  |  |  |
| 日付 | **／** | **／** | **／** | **／** | **／** | **／** |