# 苦情・相談対応記録簿

No.＿＿＿＿＿＿＿＿

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 受付日 | 平成　　年　　月　　日(　)　　時　　分 | | 記入者<br>(担当者) | |
| 申立人 | (フリガナ)<br>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 | 平成　　年　　月　　日（　）　　時　　分 | | 方法等 | |
| | 顛末（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<br>□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）