**サービス管理・経営系科目Ⅰ　　科目修了レポート①　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　受講番号：　　　　　　　氏名：**

演習で学んだ、苦情対応からサービス改善の一連の流れをふまえ、

苦情が発生した後の対応について、対応の働きかけ先・役割分担(担当者)･対応時期・方法(手段)をレポートにまとめなさい。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 対応の働きかけ先 | 役割分担（担当者） | 対応時期 | 方法（手段） |
| （記入例）職場（苦情解決責任者＝Ｅセンター長）に、 | （記入例）　Ｃ相談員が、 | （記入例）　娘Ｂさんからの催促の電話の直後 | （記入例）　電話での苦情の内容を苦情受付書に記載して報告する。 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |