**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)を表にまとめなさい。（最低３つ以上）

なお、苦情対応の実践がない場合、ご意見・事故（インシデント）・ハラスメント等の項目を標記した上で対応方法までまとめてください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 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）苦情対応 | （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。 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |