

■ 顧客サービス改善の意見書テンプレート

意 見 書 (顧客サービス改善)

提出日:

宛先: (会社名・部署名・役職名)

氏名: (記入者の氏名)

所属: (所属部署・役職)

件名: (意見書のタイトル)

1. 現状の認識

(現在の顧客サービスに関する課題や問題点を簡潔に記述)

2. 改善提案

(具体的な改善策や新たな取り組み内容を記載)

3. 期待される効果

(改善策により期待されるメリット・成果)

4. 補足事項

(導入にあたっての注意点、関係部署への連携など)

以上

■ 顧客サービス改善の意見書 例文

意 見 書 (顧客サービス改善)

提出日:2025年6月20日

宛先:カスタマーサポート部 部長 中村明子 様

氏名:営業推進課 山田浩平

所属:営業部 主任

件名:チャット対応時間の拡大による顧客満足度向上の提案

1. 現状の認識

現在、チャットでの顧客対応は平日9時～17時に限られており、対応時間外の問い合わせが未対応となるケースが増えています。特に土日に利用される顧客からの不満が寄せられています。

2. 改善提案

対応時間を平日20時まで延長し、加えて土曜午前中の対応枠を新設することを提案します。人員の増員ではなく、既存スタッフのシフト調整により対応可能です。

3. 期待される効果

即時対応の機会が増えることで、顧客の満足度と信頼度が向上し、問い合わせ対応にかかる二次対応の負担も軽減されと考えられます。

4. 補足事項

対応時間の延長にあたっては、FAQページの充実やチャットボットとの併用による効率化も併せて進めると効果的です。

以上