

■顧客対応業務チェックリストテンプレート

【顧客対応業務チェックリスト】

氏名：

対象期間： 年 月 日 ～ 年 月 日

所属部署：

□ 問い合わせ対応

- 電話対応(件数・内容の記録)
- メール返信(未対応の有無確認)
- チャットサポート対応

□ クレーム対応

- クレーム内容の把握
- 対応状況の記録と報告
- 改善策の提案

□ フォローアップ

- 顧客満足度確認連絡
- サービス改善点のヒアリング
- 次回連絡予定の設定

□ 資料・データ管理

- 顧客情報の更新
- 対応履歴の記録
- 関連資料の整理

備考欄:

(気づいた点や課題、次回の対応方針など)

署名:

■顧客対応業務チェックリスト 例文

【顧客対応業務チェックリスト】

氏名:佐藤 花子

対象期間:2025年6月8日 ～ 2025年6月14日

所属部署:カスタマーサポート部

□ 問い合わせ対応

- 電話対応(15件対応、主要内容:製品使用方法の質問)
- メール返信(全件対応済み、未対応なし)
- チャットサポート対応(5件対応)

□ クレーム対応

- クレーム内容の把握(製品遅延による不満2件)
- 対応状況の記録と報告(即時謝罪と返品対応実施)
- 改善策の提案(納期管理の強化を上長に報告)

□ フォローアップ

- 顧客満足度確認連絡(5名に実施、全員満足との回答)
- サービス改善点のヒアリング(1件、操作マニュアルの充実希望)

- 次回連絡予定の設定(7月初旬にフォロー予定)

□ 資料・データ管理

- 顧客情報の更新(新規顧客3件登録)
- 対応履歴の記録(全件記録完了)
- 関連資料の整理(FAQ更新完了)

備考欄:

今週は特にクレーム対応に注力。マニュアル改善を急ぐ。

署名:佐藤 花子