■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

　□電話応対（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

■ 電話応対（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