

電話の初期対応テンプレート

電話の初期対応フレーズ

「ご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。」
「心よりお詫び申し上げます。」
「ご期待に沿えず、大変申し訳なく存じます。」
「ご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。」

電話の初期対応の例文

「お電話ありがとうございます。ABC株式会社お客様サポートの山田でございます。この度はご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。まずは状況をお伺いしたいと思いますので、お話を聞かせいただけますでしょうか？」

メール初期対応テンプレート

メール初期対応

件名: ご不便をおかけして申し訳ございません

〇〇様

この度は、弊社製品(またはサービス)に関してご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。詳細な状況をお伺いし、解決に向けた対応をさせていただきたく存じます。ご不明な点やご要望がございましたら、何なりとお申し付けくださいませ。

〇〇(担当者名)

クレーム内容確認テンプレート

電話対応でのフレーズ

「確認のためにもう一度お聞かせいただけますでしょうか？」
「お客様のお話から〇〇と理解しておりますが、間違いございませんでしょうか？」
「お話を整理いたしますと、〇〇の点でご不満を感じられたとのことですね。」

電話対応での例文

「この度は弊社の不手際によりご迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。お客様のご意見を踏まえ、〇〇という状況でご不満をお感じになられたとのことですね。状況を正確に把握するため、もう少し詳しくお聞かせいただけますでしょうか？」

メール対応のテンプレート

件名: 〇〇に関するご意見について(ご確認のお願い)

〇〇様

この度は、当社の〇〇に関しましてご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。ご連絡いただき、ありがとうございます。

お客様のご指摘内容について詳細を確認させていただきたく、いくつか質問をさせていただいてもよろしいでしょうか。以下についてお教えいただけますと幸いです。

具体的な不具合やご不便を感じられた点
ご利用された際の日時や場所(もし可能であれば)

お手数をおかけいたしますが、何卒ご協力のほどお願い申し上げます。いただきました情報をもとに、早急に対応策を検討いたします。

今後とも、何かお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にご連絡くださいませ。

引き続き、よろしくお願いいたします。

敬具

お詫びと再発防止策テンプレート

電話対応でのフレーズ

「今回の件を受け、社内での確認体制を見直す所存です。」

「再発防止のため、〇〇の体制強化を図ります。」

「二度と同様のことがないようご意見を大切に、改善を続けてまいります。」

電話対応での例文

「お客様には大変なご迷惑とご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。今回の件を受け、社内での確認体制を見直し、再発防止に努める所存です。今後ともどうぞご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。」

メール対応のテンプレート

件名:この度の不手際についてのお詫びと今後の改善策について

〇〇様

平素より当社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度は、〇〇に関しましてご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。ご迷惑をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。

今回の件につきまして、原因を確認し、再発防止のために以下の改善策を講じることいたしました。

(例)

サービス品質チェック体制の強化:社内での検査手順を見直し、複数名による確認を徹底いたします。

スタッフ研修の実施:再発防止のため、担当者への研修を定期的を実施し、サービス改善を図ってまいります。

お客様に安心してご利用いただけるよう、今後ご意見を大切に、改善を続けてまいります。引き続きご不便な点やご要望がございましたら、どうぞお気軽にお知らせくださいませ。

何卒、今後ともよろしくお願い申し上げます。

敬具

一時的な対応案の提案テンプレート

電話対応でのフレーズ

「直ちに〇〇という対応を取らせていただきたく存じます。」

「お客様のご要望に沿うため、〇〇を提案させていただきます。」

「〇〇にて対応を進めておりますので、今しばらくお待ちくださいませ。」

電話対応での例文

「直ちに問題を解決するため、暫定的ではありますが、今すぐにお客様のご不便を軽減できるよう、〇〇という対応を取らせていただくことが可能です。こちらの対応でご希望に沿えますでしょうか？また、ほかにもご希望がございましたらお知らせください。」

メール対応のテンプレート

件名:一時的な対応についてのご提案

〇〇様

平素より当社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度は、〇〇に関しましてご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。お客様のご指摘を受け、迅速な対応を検討いたしました。

現時点での一時的な対応案として、以下の措置を提案させていただきます。

(例)

代替品の提供:お客様がご利用中の〇〇の代わりに、同等の品をお届けいたします。

サービスの一時停止:問題が解決するまでの間、該当サービスを一時停止させていただきます。

この一時的な措置により、少しでもお客様のご不便を軽減できれば幸いです。なお、最終的な解決に向けては引き続き努力いたしますので、何かお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。

何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

解決策の提示(具体的対応案)テンプレート

電話対応でのフレーズ

「お客様のお気持ちを理解し、以下の解決策を提案いたします。」

「まず、〇〇をおこない、その後に〇〇を実施いたします。」

「こちらの問題に関しては、次のような手続きを踏むことで解決を図ります。」

電話対応の例文

「お客様のご意見を受け、〇〇という対策を講じさせていただくことにいたしました。具体的には、〇〇日までに問題箇所の修理(または交換)を完了させる予定でございますので、今しばらくお待ちいただけますと幸いです。どうぞよろしくお願い申し上げます。」

メール対応のテンプレート

件名:ご指摘の件についての解決策のご提案

〇〇様

平素より当社のサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度は、〇〇に関しましてご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。お客様からのご指摘を受け、問題の解決に向けて以下の具体的な対応案をご提案させていただきます。

(具体的な対応案1)

例:ご利用いただいている商品について、代替品をお届けいたします。

(具体的な対応案2)

例:該当のサービスを一時的に停止し、問題解決に努めます。

お客様にご満足いただけるサービスを提供できるよう、全力で対応させていただきます。今後とも何かお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にご連絡ください。

引き続き、よろしくお願い申し上げます。

敬具

経過報告テンプレート

電話対応でのフレーズ

「現在、〇〇の対応を進めており、〇〇日までには完了予定です。」

「対応が遅れており、申し訳ございませんが、〇〇日までに完了いたします。」

「進捗があり次第、改めてご報告申し上げます。」

電話対応の例文

「〇〇様、その後の対応状況についてご報告申し上げます。現在、〇〇が進行中で、〇〇日までには最終的な対応を完了する見込みでございます。進捗がございましたら、改めてご報告申し上げますので、今しばらくお待ちくださいませ。」

メール対応のテンプレート

件名: クレーム対応に関する経過報告

〇〇様

平素より当社のサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

先日ご指摘いただきました〇〇に関しまして、現在の進捗状況をお知らせいたします。

問題の確認

現在、問題の原因を社内で詳細に調査しております。

対応策の検討

対応策として、〇〇を予定しており、実施に向けた準備を進めています。

今後の予定

次回の進捗報告は〇〇日を予定しております。引き続き、状況に応じて迅速に対応いたしますので、ご安心ください。

お客様にはご迷惑をおかけしており、心よりお詫び申し上げます。何かご不明点や追加のご要望がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。

引き続き、よろしくお願い申し上げます。

敬具

再度の謝罪と誠意を込めた対応テンプレート

電話対応のフレーズ

「今回の件を受け、社内での確認体制を見直す所存です。」

「再発防止のため、〇〇の体制強化を図ります。」

「二度と同様のことがないよう、社内で共有し改善に努めてまいります。」

電話対応の例文

「お客様に多大なるご迷惑をおかけしてしまい、重ねてお詫び申し上げます。お客様のご指摘を真摯に受け止め、今後の対応をより一層徹底してまいりますので、何卒ご寛容のほどお願い申し上げます。」

メール対応のテンプレート

件名: 重ねてのお詫びと対応について

〇〇様

平素より当社のサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度は、〇〇に関しましてご迷惑をおかけし、心よりお詫び申し上げます。ご指摘いただいた内容を受けて、十分な対応ができていなかったことを深く反省しております。

お客様にご満足いただけるサービスを提供するため、再度の確認と改善を進めております。具体的には、以下の対応を実施することをお約束いたします。

（具体的な改善策1）

例：サービスの品質向上のため、社内でのチェック体制を強化します。

（具体的な改善策2）

例：お客様のご意見をもとに、スタッフへの研修を実施いたします。

今後ともお客様にご信頼いただけるよう、誠心誠意対応してまいります。何かお気づきの点やご要望がございましたら、どうぞお気軽にご連絡ください。

敬具

対応完了報告テンプレート

電話対応のフレーズ

「より良いサービスを提供するため、日々改善に努めてまいります。」

「お客様のご意見を反映し、さらなる改善を図ってまいります。」

「今後ともご指摘いただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。」

電話対応の例文

「〇〇様、長らくお待たせいたしました。先日お話しいただいた件について、対応が完了いたしましたことをご報告申し上げます。今後とも、より良いサービスをご提供できるよう改善に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。」

メール対応のテンプレート

件名：対応完了のご報告

〇〇様

平素より当社のサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度は、〇〇に関するご指摘について、迅速に対応を進めてまいりましたが、対応が完了いたしましたのでご報告申し上げます。

対応内容

・問題の確認

お客様からいただいたご意見をもとに、詳細な調査をおこないました。

・実施した改善策
以下の対応を実施いたしました。

〇〇の修正
〇〇の再発防止策の導入

・今後の取り組み
お客様のご意見を反映し、サービスの向上に努めてまいります。また、定期的に進捗を報告し、改善状況をお伝えいたします。

この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。引き続き何かお気づきの点やご要望がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。

今後とも、よろしくお願い申し上げます。

敬具

フォローアップテンプレート

電話対応のフレーズ

「その後、〇〇についてご不便を感じておられませんか？」
「今回の件で何か気になる点がございましたら、お知らせください。」
「その後の状況はいかがでしょうか？お困りごとがございましたらご連絡ください。」

電話対応の例文

「〇〇様、先日はご対応に関してご迷惑をおかけしましたこと、改めてお詫び申し上げます。その後、〇〇にご満足いただけておりますでしょうか？何かご不明点やご意見がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。」

メール対応のテンプレート

件名: フォローアップのご連絡

〇〇様

平素より当社のサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度は、〇〇に関するご指摘についての対応をさせていただきましたが、その後の状況はいかがでしょうか。

対応のご確認

先日ご案内した改善策に対して、〇〇様のご意見やご感想がございましたらお聞かせいただけると幸いです。

今後のサポート

何かご不明点や追加のご要望がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。お客様のご満足を最優先に考えておりますので、引き続きサポートさせていただきます。

お忙しいところ恐れ入りますが、ご返信いただけると幸いです。今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

敬具