**令和　　年　　月　　日**

**○部**

**鈴木一郎 殿**

**○部 ○課**

**山田太郎**

**顧客対応における失礼な言動の顛末書**

**【発生日】**

**令和　年　月　日（〇曜日）午後〇時頃**

**【発生場所】**

**店頭カウンター（東京都〇〇区〇〇支店）**

**【発生内容】**

**担当した顧客A様との応対の際、説明中に語気が強まり「そんなことはできません」と断定的かつ配慮を欠いた発言を行い、不快な思いをさせてしまいました。**

**【発生経緯】**

**当日は混雑時であり、複数のお客様対応のため忙しくなっていました。A様から商品返品に関するご相談をいただきましたが、社内手続きの説明が不十分なまま感情的になり、不適切な発言に至りました。その場でA様より「対応が失礼」とご指摘を受け、上司にも報告しました。**

**【原因分析】**

* **顧客応対中の余裕のなさや業務進行への焦り**
* **社内ルールの確認不足と十分な説明・傾聴姿勢の欠如**
* **接客マナー・コミュニケーション配慮の意識不足**

**【対応状況】**

* **A様に対しその場で謝罪、後日上司立ち合いで再度面談し口頭と文書で謝罪**
* **社内で本件を共有し、今後の顧客対応強化を図る**

**【再発防止策】**

* **顧客説明の際は必ずルール根拠・手順を丁寧に案内**
* **感情的になりそうな場面では上司・同僚にヘルプを申し出る**
* **接遇マナー研修・傾聴の再受講を実施し、週次の振り返りミーティングを継続**

**この度はA様と関係者の皆様に多大なご迷惑・ご不快な思いをおかけしたことを深くお詫びします。同様の事態を二度と起こさぬよう誠実に取り組む所存です。**

**以上**