

苦情処理簿

事業者名 _____

営業所名 _____

受付者	
-----	--

申出年月日	令和 年 月 日 時 分 (曜日)
申出者氏名 及び住所	電話 男・女 年齢 (才ぐらい)
	県 市区 町村
申出場所	車内・電話・その他 ()
申出を受けた者	運転者・車掌・その他 () 氏名 ()
苦情の種類	1. 客扱い 2. 運転 3. 運賃・料金 4. 会社へ 5. 顧客の指示・誘導違反 6. その他 ()
苦情の内容	_____ _____ _____ _____ _____ _____
苦情の原因 究明の結果	_____ _____ _____ _____ _____

苦情に対する (具体的な) 弁明内容	
相手方の反応	納得 ・ 一応納得 ・ その他 ()
過去の類似の 苦情例	有・無 (概要)
苦情の結果による改善措置	具体的対応 <hr/> 再発防止の為の対策
苦情処理の担当者	氏名 _____ 処理日 令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日

- ※ 苦情の内容、原因、弁明、改善措置は出来る限り詳細に記述すること。
- ※ この記録は、営業所毎に記録し、1年間保存しなければならない。