



Customer Service Checklist JP (LIMITED)

Date:
Time:
Checker ID:

1. GREETING & WELCOME - 挨拶 & 歓迎

- 顧客が到着した際に、迅速かつ丁寧に挨拶されることを確認します。
- スタッフが友好的でプロフェッショナルなトーンを使用し、可能な限り個別に挨拶することを確認します。

2. RESPONSE TIME - 返信時間

- すべての顧客からの問い合わせが定義された時間枠内（例：24時間以内）で確認されていることを確認します。
- 応答時間が定期的に監視され、報告されていることを確認します。

3. SERVICE DELIVERY - サービス提供

- サービスや製品が説明通りに提供され、顧客の期待を上回るものであることを確認します。
- サービスの遅延、問題、または変更が顧客に対して積極的に通知されることを確認します。

4. STAFF KNOWLEDGE - スタッフの知識

- スタッフがすべての製品とサービスについて十分に訓練され、知識を持っていることを確認します。
- スタッフが顧客の問い合わせに対して詳細で正確な回答を提供できることを確認します。

5. COMPLAINT HANDLING - 苦情対応

- 顧客の苦情が共感、礼儀正しさ、プロフェッショナルな対応で処理されていることを確認します。
- 苦情が正確に記録され、フォローアップのために割り当てられていることを確認します。

6. CUSTOMER FEEDBACK - 顧客のフィードバック

- 顧客からのフィードバック収集のためのメカニズム（例：調査、オンラインフォーム）が効果的に活用されていることを確認します。

- フィードバックが定期的にレビューされ、トレンドや問題が分析されることを確認します。

7. FOLLOW-UP - フォローアップ

- フォローアップアクション（例：コールバック、メール）が約束通りに完了していることを確認します。

- サービスまたは購入後に顧客が連絡され、満足度を測ることを確認します。

8. STAFF APPEARANCE - スタッフの外見

- スタッフが組織の服装規定に従い、常にプロフェッショナルな外見を維持していることを確認します。

- 制服（該当する場合）が清潔で良好な状態であることを確認します。

9. ENVIRONMENT - 環境

- 顧客サービス環境（例：サービスデスク、待機エリア）が清潔で整理され、歓迎的であることを確認します。

- 顧客サービス資料（例：パンフレット、フォーム）が最新で整理され、アクセスしやすいことを確認します。

10. CONFIDENTIALITY - 機密保持

- すべての顧客情報がプライバシーポリシーと規制に従って処理されていることを確認します。

- スタッフが機密性手続きとデータ保護について訓練されていることを確認します。

COMMENTS:
