令和○年○月○日

○○○○○○殿

○○○○部

○○　○○

○○展示場での当社販売員の

接客態度に関するクレームの報告

○月○日、午前○時ごろ、当社「○○展示場」におきまして、販売担当者の○○○○マネジャーの接客での言動に関して、お客様の××××様からクレームを受け付けました。

クレームの内容は、××様がモデルハウスのリビングルームの配置について不満を述べられたところ、○○マネジャーが「そうは言われても、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○」という応対が返ってきたと、××様から苦情をお預かりいたしました。

この状況に関して○○マネジャーに直接確認したところ、ニュアンスに違いは見られるものの、大筋では××様がご説明された通りの応対を行ったとのことでした。

○○マネジャーに対しては昨年以来、今回と同様に接客態度に関する苦情が度々寄せられております。厳重注意をその都度実施してきましたが、改善の努力が見られませんので、○○部への異動あるいは降格処分とするのが妥当と思われます。

なお××様には○月□日、展示場長の△△△△がご自宅にまで謝罪に参りました。

以上