

クレーマー分析シート 《 1_概要把握 》

最終更新日： 年 月 日

折衝タイトル			
分類コード			
識別コード			
申出人名			

折衝開始日	年	月	日
折衝終了日	年	月	日

人間関係図

事実確認

申出不満

要求分析			
要求連番	要求内容	合理性	個別の対応方針
要求①			
要求②			
要求③			
要求④			
要求⑤			

適切な対応の案・イメージ・方針

クレーマー分析シート 《 2_要求判定 》

折衝タイトル		
分類コード		
識別コード		
申出人名		

提供メリット ……申出人が当社に提供したメリット（料金など）

期待メリット ……申出人が期待している（であろう）メリット

獲得メリット ……申出人が現実に獲得したメリット

申出不満 ……申出人が申出ている（感じている）不満

要求分析 ……要求の合理性を判定する

その期待は合理的か？	
コメント	判定結果

その不満は合理的か？	
コメント	判定結果

その要求は合理的か？	
コメント	判定結果

--	--

--	--

--	--

--	--