

飲食店クレーム対応 手順 & 謝罪文 チェックリスト

クレームを受けたときの初動

チェック	確認事項
☐	お客様のクレームを否定せず、最後まで話を聞いた - 基準・補足：反論や遮りをせず、まず「受け止める」姿勢を示している
☐	お客様の感情（失望・不安・不快など）に寄り添う言葉がけを行った - 基準・補足：相手の気持ちを理解する姿勢を明確に示している
☐	冷静さを保ち、感情的な応酬を避けて対応した - 基準・補足：反論ではなく傾聴を優先できている
☐	クレームを伝えていただいたことへの感謝を伝えた - 基準・補足：「貴重なご意見をいただきありがとうございます」等の表現を用いている

状況確認と情報収集

チェック	確認事項
☐	何が問題だったかを具体的に聞き取った - 基準・補足：「どのような状況で」「何が起きたか」を明確化している
☐	問題が発生した時の状況（サービス状況等）を具体的に聞き取った - 基準・補足：「その時の提供状況／対応状況」を把握できる質問になっている
☐	聞き取った内容を整理し、事実関係を早急にまとめた - 基準・補足：曖昧なまま解決策提示に進んでいない

解決策の提示

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 319 202 361" type="checkbox"/>	お客様の不満に対して、解決策を具体的に提示した - 基準・補足：対応の意志だけでなく「どう解決するか」を示している
<input data-bbox="160 481 202 523" type="checkbox"/>	必要に応じて代替の提案（代替品の提供、割引、特典等）を検討・提示した - 基準・補足：状況に応じた選択肢を示している
<input data-bbox="160 642 202 683" type="checkbox"/>	すぐに解決できない場合、謝罪とともに進捗（調査・対応の状況）を伝えた - 基準・補足：放置せず「いつ／何をするか」を伝えている

フォローアップ

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 317 202 361" type="checkbox"/>	問題解決後に、改善が行われたことの確認（フォロー）を行った - 基準・補足：お客様との信頼構築につながる連絡・確認ができている
<input data-bbox="160 481 202 525" type="checkbox"/>	フォローにより「重視している」姿勢を示した - 基準・補足：形式的ではなく、信頼回復を意図した対応になっている

ケース別の謝罪フレーズ

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 310 202 351" type="checkbox"/>	「食事の遅れ」では、待たせたことへの謝罪と“すぐ対応する意思”を伝えた - 基準・補足：例文の要素（謝罪＋原因説明＋即時対応＋追加の待機依頼）が満たしている
<input data-bbox="160 454 202 495" type="checkbox"/>	「料理の品質」では、期待に沿えなかった謝罪と“厨房への共有・改善”を伝えた - 基準・補足：必要に応じて「代替りの料理の提供」も提示できている
<input data-bbox="160 597 202 638" type="checkbox"/>	「サービス不満」では、不快にさせた謝罪と“見直し・改善”を伝えた - 基準・補足：追加で不便点を聞き取り「すぐ対応する」姿勢を示している
<input data-bbox="160 740 202 781" type="checkbox"/>	「店内の清潔さ」では、指摘への感謝と“不快にさせた謝罪”を伝えた - 基準・補足：スタッフに伝え改善することを明確にしている
<input data-bbox="160 883 202 924" type="checkbox"/>	「金額」では、不明点が生じたことへの謝罪と“調査→説明”を伝えた - 基準・補足：誤りがあれば速やかに修正する方針を明確にしている

チェック漏れ防止のための注意事項

チェック	注意事項
☐	相手の言い分に反論せず、まず傾聴を優先する
☐	事実確認が不十分なまま解決策の提示に進まない
☐	調査に時間がかかる場合でも、謝罪と進捗を伝えて放置しない
☐	過剰な言い訳や、その場しのぎの対応は避ける
☐	対応中は冷静さを保ち、誠実さを根底に置く

※2025年12月時点の情報をもとに作成しています

ケース別の謝罪文例

食事の遅れに対する対応

「お待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。お料理の準備が予想以上に時間がかかってしまいました。今すぐにお料理をお届けできるように全力で対応させていただきますので、もう少々お待ちいただけますでしょうか。」

料理の品質に対する対応

「ご期待に添えず、申し訳ございません。お料理の品質についておっしゃっていただいた点、すぐに厨房に伝え、改善させていただきます。もしご希望がございましたら、代わりのお料理をお出しすることも可能ですので、どうぞお申し付けください。」

サービスに対する不満

「ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。サービスに関しては今後、スタッフ一同で見直しを行い、改善に努めます。何かご不便をおかけしたことがあれば、どうぞお教えいただけますか？ すぐに対応させていただきます。」

店内の清潔さに対するクレーム

「ご指摘いただきありがとうございます。店内の清潔さについて不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。すぐにスタッフに伝えて、改善に取り組みます。また、次回ご来店いただける際には、もっと快適にお過ごしいただけるよう努めます。」

ケース別の謝罪文例

金額に対するクレーム

「料金についてご不明点をお感じになったこと、申し訳ございません。すぐにお調べし、明確にご説明させていただきます。もし料金が間違っていた場合には、速やかに修正させていただきますので、どうぞ遠慮なくお知らせください。」

※2025年12月時点の情報をもとに作成しています