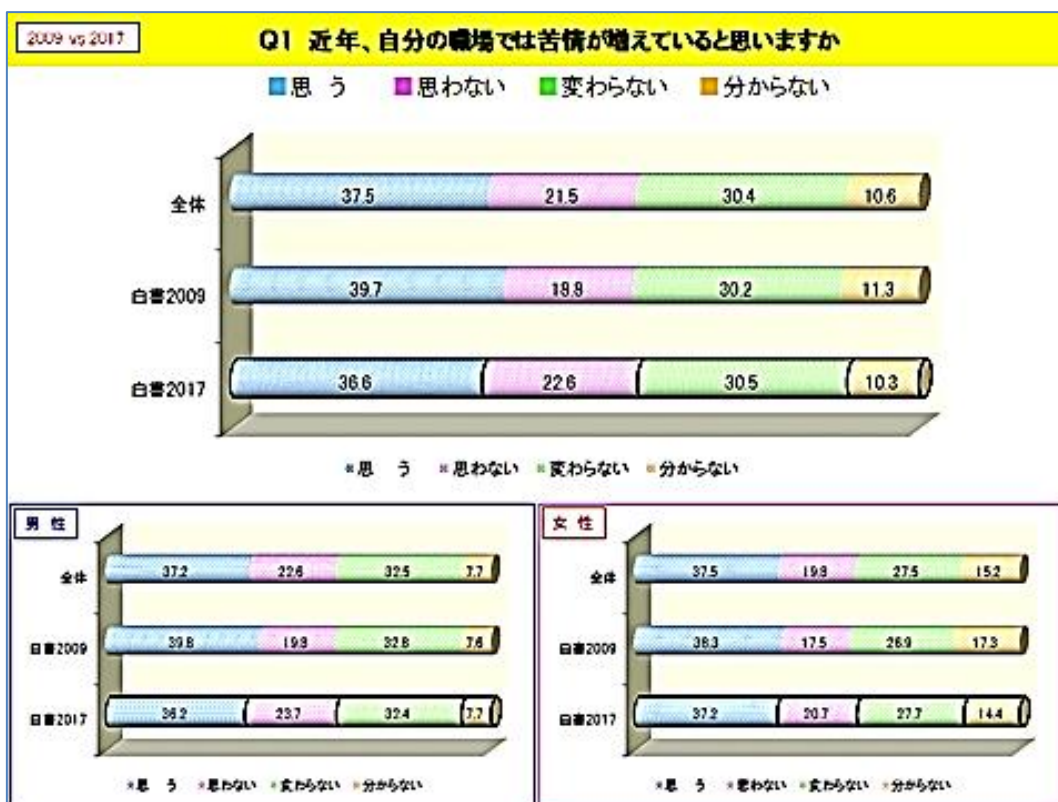


質問

苦情白書 アンケート質問項目	
※ 働く環境において感じていることを教えてください(質問1~6)	
質問 1	近年、自分の職場では苦情が増えていると思いますか
質問 2	何がその原因だと思いますか
質問 3	対応で一番困ることは何ですか
質問 4	職場で「苦情」を言われたとき、まず最初に何を考えますか(こちらに原因)
質問 5	自分では、苦情の対応が得意だと思いますか
質問 6	苦情で怒鳴られたとき、対応が変わりますか。
※ あなたが、苦情・クレームを言うときの心理を教えてください。(質問7~13)	
質問 7	この頃、いらつくことが多いですか
質問 8	近頃、苦情を言う機会が増えましたか
質問 9	どんな時苦情を言いますか
質問 10	苦情の対応を聞いて、納得できる時はどんな場合ですか
質問 11	「誠意」とは何だと思いますか (ご自身の体験から感じたもの)
質問 12	苦情の対応には、意思の疎通(コミュニケーション)が必要だと感じますか
質問 13	苦情の対応説明時に、言葉のボキャブラリーが大切だと感じますか

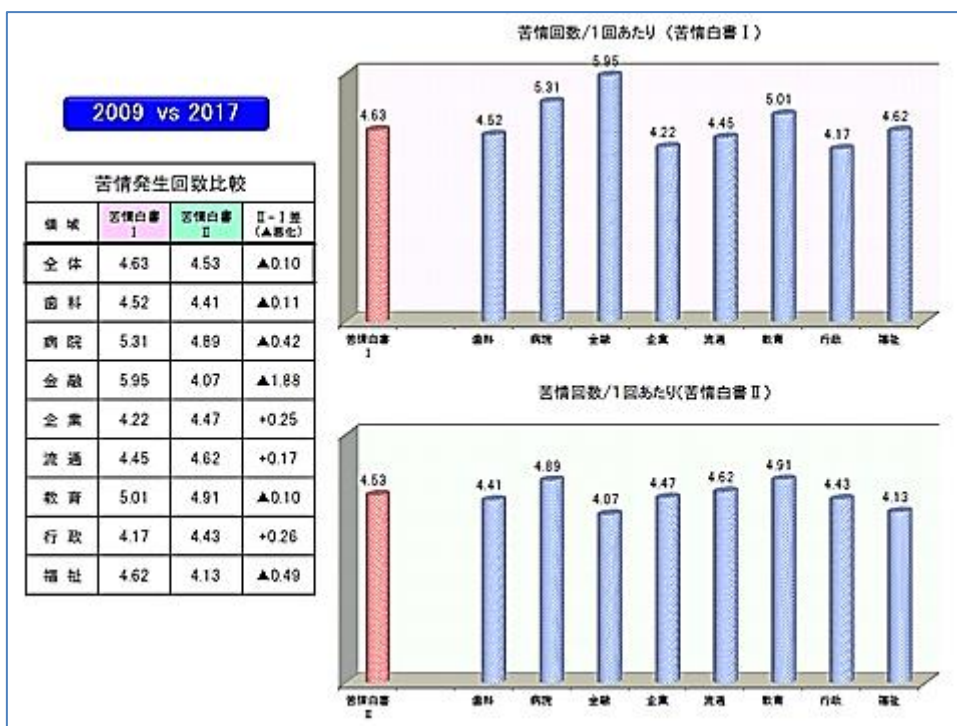
傾向 (参考)



全体領域（参考）



苦情を言う比率（参考）



ここには、質問や一部のグラフを載せてあります。その他に分析した資料は、業界別と全体が出来上がっています。