|  |
| --- |
| ・職員の確保・育成に対する考え方様式２・苦情解決の取組・顧客満足度（CS）への取組上記について、次の項目ごとに考えを述べてください。 |
| ア　職員の確保・育成に対する考え方業務従事者の体制、また、接遇能力の向上や、職員の入れ替えがあっても業務の質を維持・向上するための取組をどのように行うのか具体的に示してください。※各項目**１枚以内**で記入してください。※文字のフォントは、「BIZ　UD明朝　Medium １１ポイント」で入力してください。 |
| ・職員の確保・育成に対する考え方様式２・苦情解決の取組・顧客満足度（CS）への取組上記について、次の項目ごとに考えを述べてください。 |
| イ　苦情解決の取組利用者から寄せられた苦情に対しての受付、解決方法及び苦情を今後の管理運営にどのように反映させるかについて、具体的に示してください。※各項目**１枚以内**で記入してください。※文字のフォントは、「BIZ　UD明朝　Medium １１ポイント」で入力してください。 |
| ・職員の確保・育成に対する考え方・苦情解決の取組・顧客満足度（CS）への取組上記について、次の項目ごとに考えを述べてください。 |
| ウ　顧客満足度（CS）への取組どのようにして利用者ニーズを捉え、顧客満足度（CS）向上のための効果的で実現性のある取組を行うのか具体的に示してください。※各項目**１枚以内**で記入してください。※文字のフォントは、「BIZ　UD明朝　Medium １１ポイント」で入力してください。 |

様式２