

■アクションプランシート

_____年__月__日(____)

部署名(_____)氏名(_____)

■改善目標

■3か月改善プラン

	月	評価	月	評価	月	評価
(目標の分割) 具体的な 進め方の計画						
実現のために 行うこと						
(翌月記入) その実施状況						
(翌月記入) 原因の追究						
アドバイス						

※評価のポイント: ○: 100%達成、△: 99%~70%達成、×: 69%以下しか達成できず

<記入例>

20××年 5月 12日 (木)

部署名 (〇〇部△△課) 氏名 (〇〇〇〇)

■ 改善目標

電話対応を良くして、顧客満足を高める

■ 3カ月改善プラン

	5月	評価	6月	評価	7月	評価
(目標の分割) 進め方の計画 具体的な	・朝礼での唱和 ・唱和言葉を電話機と会議室の壁に掲示	○ △	・朝礼での唱和の継続		・自部署コールチェックの実施	
行うこと 実現のために	・日替わりで唱和のリーダーを決める。 ・リーダー主導で始業前毎日唱和。		・日替わりで唱和のリーダーを決める。 ⇒「6月の電話応対向上目標は“聞き取りやすい名ノリ”です。皆様ご唱和お願いいたします。		・外出先から課長が非通知で架電。第一声の名ノリを確認。	
(翌月記入) 実施状況	・全員唱和は実施。 ・掲示物は作成・掲示したものの、会議実施時に撤収されたまま					
(翌月記入) 原因の追究	・唱和については日々リーダーが明確だが、掲示物は管理担当者が不在。					
アドバイス	唱和の励行で全員の意識が変わってきました！ 電話機のシールに代わるプランを立てよう！					

※評価のポイント：○：100%達成、△：99%～70%達成、×：69%以下しか達成できず