

クレームが感謝に変わる時

秋晴の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

先日、友達と話していたら、「契約駐車場に車を止めようとしたら、近くで工事をやっていて、入り口の両側に大型車が止まっていた。通路にはコーンや工具があり、入れない。イラッとして「入れないんですが・・・」と言ったら、一人がすばやく、工具を片付け、もう一人が渋滞の道路の真ん中に立ち、手早く誘導。車を見届け、明るく「どうもすみませんでした。」と一声。「イラッ」の感情が消え、逆に感謝し、感動してしまった。」そうです。



代表取締役社長 吉田治伸

我々の仕事には、「クレーム」はつきものです。人間が行なうサービスですので、発注者と作業者の期待値の違いはクレームという形で現れます。しかし、そのクレームが発生した時、対応が期待以上であれば、それは、「感謝」や「感動」に変わります。

クレドにもクレーム対応が書いてありますが、(私的には)

- 気持ち良く損しよう。
- 感動(感謝)してもらえるまでの事をする。
- 全体の事としてとらえる。

でしょうか。

会社で起きているクレームが全て発覚し、その全てを「感動」を感じてもらえるまで対応し、いちいち、会社全体が直っていけば(進化していけば)当社はNO. 1の会社になれるでしょう。