「普通」のサービスは赤信号

代表取締役社長 吉田治伸

秋晴の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

さて、今年もまた創立記念式典が近づいてきました。多くの方を表彰できることは、大変ありがたいことです。私にとって18回目の式典ですが、この間、多くのお客様を増やす事ができました。しかし、その一方で解約物件もありました。私がいつも気になるのは、解約物件です。解約物件の多くは、建て替え等による契約見直しが主なものです。その解約になる建て替え物件の旧契約のご評価は、「普通」というものが多いのであります。(「悪い」ではありません。)

「普通」の理由は、言われた事だけきちんとやっている、です。現場の人や営業担当者から、言われた事をきっちりやっているから大丈夫なんて聞きますが、お客様にとってみれば当たり前で何のプラス評価でもないのであります。お客様が建て替え後もリピーターになっていただけるサービスとは、期待を上回るサービスであり、通常なら出会えないサービスであると思います。

そのサービスのなかで一番基本となり、簡単なものが「笑顔」であり、「挨拶」であると思います。

いつ、契約に変化がおきるかわかりません。日頃から「良い」、できれば「感動」サービスが提供できたらと心から祈願します。

良い気候になってまいりました。

皆様方がよき日をお暮らしできる事を期待します。