

コニックスは3倍返し

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、この今シーズンのテレビの一番人気は、何といても「半沢直樹」。

倍返しや10倍返しなんてフレーズは、精神論がきらいな

若者には、なかなか言われたい言葉でありました。



代表取締役社長 吉田治伸

コニックスでは、じつはこの何年も前から「3倍返し」という言葉が使われております。

それは、クレドのなかにあります。皆さんあらためて見ていただけませんか。(クレドには、結構良い事が書かれています。)クレーム対応の部であります。ここで書かれているのが**3倍返し**です。

形のないサービスを売り物にしている当社にとって、クレームは宝であり、成長の源泉です。普段、縁の下の力持ちであり目立たない我々の仕事ですが、クレームが起きた時はいつもの何倍もの厳しい目で見られています。

- ・ 1倍返しでは、怒りがおさまらず、まわりに悪口を言われます。
- ・ 2倍返しで、まあ、良いか。
- ・ 3倍返しで、クレームが感動に変わるのであります。

そこまでやってくれなくても・・・そんな事いわれてはじめて、お客様は、「クレームを言って良かった。この会社はすごい。」と思って下さるのであります。

クレームは隠すものではありません。直すものなのです。直せるチャンス、感動させるチャンスをいただけた事に感謝し、今日もクレームには、3倍返しで応えましょう。

残暑はまだまだ厳しいようですがご自愛下さい。