

私は伝えました

春寒の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

標題は、もうずいぶん前ですが、本社で事務員がお客様に大きな声で言っていた言葉です。どうやら、大きなクレームがあり、至急営業マンと連絡が取りたいようでした。なかなか営業から電話がかかってこず、再度のクレーム。



代表取締役社長 吉田治伸

事務員もいらだち、お客様に「私は(電話するように)伝えました!」と言ったのであります。(お客様が当社に失望した事は言うまでもありません。)

実は、この手のトラブルは、結構あります。やり手の人間に多いのであります。「自分はきちんとやっているのに…」。

(この例はわかりやすいのですが、よくあるのが全く当事者意識がなく、ただ謝っているのが丸わकारい態度の人も大変具合悪いですが)

残念ながら、我々の会社には、いつも良い人ばかり入社してくれるわけがありません。うまくいってない事は日常茶飯事です。そんな時、自分の範囲だけを守って、他の人のことを助けなかったり、気遣わなかったりすると、自分の行った事まで無駄になってしまいます。

スマイル研修でお伝えしていますように、サービス業では、 $1+1+1+0=0$ なのであります。それぞれが起きた困難を誰かのせいにせず、また、会社のせいにしないで「改善」と「対応」をよろしくお願いします。そうしないと我々の大好きな「お客様のスマイル」が見えませんか。

ALL FOR SMILE

まだまだ、寒い日が続きますが健康にご留意下さい。