

クレームがないから大丈夫？

仲秋の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

10月になり、今年度も半分過ぎました。社長就任のバタバタも過ぎましたが、お得意様訪問も少しずつしかできません。大変申し訳なく思っています。自分でお得意様訪問ができない時、現場の管理職に「どう？」と聞くと一番多い答えは、「何にも言われてないから(クレームないから)大丈夫です。」です。実はこの答えを聞くと私は大変怒ります。



代表取締役社長 吉田治伸

何も言われないう事は本当に大丈夫なのでしょうか。

何も言われないう時には、2つの可能性があります。一つは空気みたいな存在になって全く気にならない場合、もう一つは他人事(無責任)の会社(社員)に愛想をつかしてあきらめた場合です。ここ数年の解約はすべて後者です。そもそも「何も言われないうから…」なんて言葉は自分で確認していない証拠です。**品質は自分で判断するものです**。こういう人は、クレームが起きた場合も起きた事しか直さずに嘲笑を買っています。クレームが起きた場合は、「これでもか」と直し、「そこまでやってもらわなくても…」と言われてはじめて合格です。「損した」と思っただお客様が「得した」と思った瞬間から当社のファンになってくれます。

私はお得意様訪問をした時には褒めてもらってやっと合格だと思っています。褒めて貰えなければ赤信号です。アンケートでも「普通」という評価では決して購入してもらえません。

それでは、褒めてもらえない時は、誰の責任でしょうか？

褒めてもらえないのは全て会社の責任です。会社が社員を喜ばせていないから社員が会社を喜ばせてくれないのです。

もっともっと皆を喜ばせたい。心からそう思っています。