

クレームにならないクレーム

秋晴の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。
やっと少し涼しくなってきました。今月は「クレームにならないクレーム」というお題で書きます。

いまだに、「現場の状況は？」と訊くと「クレームがないから大丈夫」という当社担当者がいます。



代表取締役社長 吉田治伸

実は、この回答は、私が一番不安になる回答です。皆さんレストランやスーパーで腹がたった時いちいちクレームを言うのでしょうか？大抵は黙っています。黙って、その後その店に行かなくなるだけです。そして10人の人に悪口を言うのであります。

当社のクレームも大抵は水面下に潜っております。実は、クレームを言われるという事は大変な事態なのであります。そして「クレームにならないクレーム」を探す事も大変重要であります。

当社はこの地区では良い評価をいただいているビルメンテナンス会社でありますので、お客様はある期待値を持って迎え入れていただけます。そんな時、否定的な態度、遅い対応、不満な表情・・・そんな場面に遭遇するとお客様はがっかりされます。これは、おもてだったクレームにはなりません、次からのお声がけはなくなります。当社はビルにまつわる100の仕事ができる会社ですので他の仕事のお声がけがなくなる事は大変な痛手であります。不景気になってから当社が飛躍的に伸びた理由は、現場の皆さんによる目に見えない感動や努力があったからに他なりません。

私はコニックスが当地区で一番カッコ良くて、気持ちの良いビルメンテナンス会社でありたいと思っています。また折角生まれてきたお客様の「期待値」を裏切らない会社でありたいと思っています。「クレームにならないクレーム」ではなく、出会った方が「静かな賞賛」していただける会社になりたいと思っています。

どうぞよろしく願います。