

顧客満足調査について思う

初夏の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

新型コロナウイルスの感染者数は大幅に減っておりますが、日本人は諸外国と比べ感染しておらず、いつ第2波が来てもおかしくない状態です。なかなか元にもどりませんが、「明けない夜はない」とそれまでがんばっていきましょう。



代表取締役社長 吉田治伸

さて、表題の件です。毎年、会社としてお客様に顧客満足アンケートを行っております。今回、その返事を担当者ではなく、社長直送にしました。アンケートなんてものは、満足ならまだしも不満の場合、正直になかなか書けません。私がアンケートに答えるのであれば、満足なら「コメント付きでほめます。」不満なら、提出しないもしくは、普通か少し不満に点数をつけるでしょう。そのように、なかなか、本当の評価がわからないまま、従来では担当部局が数字だけとりまとめて、発表しておりました。これでは、少なくとも私には何も伝わらないのであります。

今回、社長直送にしたら、たくさんの発見がありました。会社としては、売り上げが小さくあまり話題にならないお客様から、アンケートでは書ききれないとたくさんのおほめの言葉をいただきました。それもいくつものお客様から。こういうところは、早速、支店長に連絡して感謝の意を伝えます。そこそこの案件のお客様から、コメントもなく全部「普通」の評価が下されることがあります。これは、大問題です。早速テコ入れです。

今回、少しやり方を変えたら、いろいろな新しい面が見えてきました。会社は、まだまだ変化します。変化をおこすのは、いつも行動からです。考えただけでははじまりません。いろいろな「良い変化」をおこしたいものです。

皆様、この夏もご安全にお仕事お願いいたします。