

## 普通じゃだめなんです

盛夏の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

連日、世界陸上の競技が繰り広げられていますが、たくさんの選手が新型コロナウイルスに感染し、出場できなくなっています。8月までは第7波への対応をせまられそうです。何とかこれが最後になってほしいものです。



代表取締役社長 吉田治伸

さて、表題の件ですが、今回も顧客満足度調査からです。

毎日のように顧客満足度調査が届いています。オール5でねぎらいのお言葉付きの回答もあれば、オール3でノーコメントや2まじりのクレームつきまでさまざまです（顧客の評価も個人差があって絶対ではありませんが）。この顧客満足度調査は、契約が維持できるか重要な調査ですが、値上げのお願いの材料にもなっています。値上げは皆さんの給料を上げるための重要な行為です。言われた事を言われた時だけ言われたように行い「普通」の評価ではお客様は気持ちよく値上げを受け入れてくださいません。最低でも5段階の4の評価、目指すは「5」の評価であってこそ幸福な顧客との関係が生まれるのです。この少し良い評価は勝ち取る事は難しくありません。お客様が期待するより少し早く、少し丁寧に、少し余分に、そしてそれを少しカッコ良く、笑顔や挨拶をプラスすればお客様の評価が上がるだけでなく、施設の利用者も快適な気分になり、自分も楽しくなるのであります。情けは人のためならずということわざ同様、良い評価は自分のためのものです。顧客、現場、会社の幸福な関係は「普通」を目指しては勝ち取れません。「すごく良い」「ダントツサービス」であってこそだと思っております。

次回顧客満足度調査はすべてオール5になったら大変うれしいのであります。

皆様、なにとぞご支援ご協力お願いします。

暑さは続きますが、お体、お気をつけください。