

読む ミル

仕事をしている人間にとって、「トラブル」は聞きたくない言葉のひとつです。でも、対応の仕方次第で、逆に信頼関係が高まり、評価が上がることも忘れてはいけません。最近、西極端の対応に出会ったのでご紹介したいと思えます。

繁華街にあるそれなりの規模の靴のチェーン店での出来事です。ミュール(注1)を買いに行き、試しに履いてみようとしたところ、飾りを留めておく針金のようなものが出ていて、私の指をえぐるような感じになり、血が流れました。「痛い」

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

と、声が出ましたが、他のお客様の相手をしていただけないか、店員の方はちらっとこちらを見て、そのまま何のリアクションもありませんでした。血が止まらないので、店員の方に「すみません。救急ばんそうこうか何か止血できるものはありますか?」と声をかけると、黙って店の奥から救急ばんそうこうを持ってきて、針金の出たミュールは片付けられずに、そのまま接客に戻っていきました。

次の日、痛む指を見て、あの商品がそのまま陳列されていたら危ないと思いついていたら電話をしました。お店に電話をしました。すると店長を名乗る方が、傷の具合を聞くでもなく「あの商品は片付けました」の返答だけでした。こちらも他の方に支障をきたす恐れがないことが確認できた

ので、電話を切りました。しばらくすると、立地がいいにもかかわらず、そのお店は店じまいをしています。

まったく逆パターンで、ご夫婦で切り盛りされている料理屋での出来事です。帰りがけに店のドアに手を触れたときに、木のドアだったので指に5

トラブル対応は商売の要

ミ程の細いトゲが刺さってしまいました。血が出ていたわけがなく、たいした事もなかったのですが、そのまま帰りました。次の日「大丈夫ですか?」と、すぐにヤスリをかけた。申し訳ありませんでした。と、連絡があったので「アシシメントですか、全然気にしないでください」と電話を切りました。

通常なら流してしまいうらいの出来事で、電話があっただけでも「すごい」と感じたのに、その後、様子伺いもあったのでしよう、私の誕生日でもあるからと、気の張らない程度のかわいいグッズをわざわざ届けてくれました。かえって、恐縮しましたが、相手の想像以上に対処される姿

大きく影響します。また、その後に隠れているトラブル予備軍を見つけたことが出来るのです。トラブルは、迅速に120%以上の対応をすることが、大切な商売の基本としていました。

商売においてあってはならないことですが、少なからずトラブルはあります。トラブル対応は商売の「要」とはわかっていませうが、お客様の評価を上げるところまでは、なかなか持つていきません。なかには、組織は悪くなく、いち社員の責任としてしまつところもあります。

お客様の気持ちに立つて、その時にどう動くかを、見つけ出す出来事でした。

◇ (注1) つっかけのような形状の靴。近年は、その中で特に外出用の婦人靴を