



商 売 繁 盛 ニ ュ ー ス



回覧版



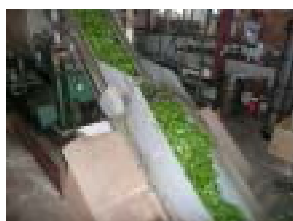
目 次

孔子園製茶様	1
ハインリッヒの法 則	2
ロゴマーク・ロゴ タイプ決定	3
多久聖廟と	4

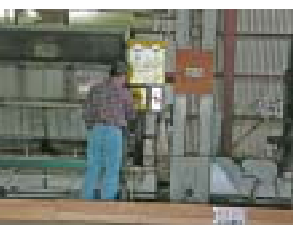
摘みたての茶葉が届きました



自動コンベアで加工機に送り込まれます



自動化された機械でおいしい嬉野茶に仕上げられます



嬉野茶の孔子園製茶様 電話対応自動化装置導入

創建300年を迎えた、佐賀県多久市の多久聖廟の近くに店舗と工場を構える孔子園製茶様は、お客様へのサービス強化のために電話対応自動化装置「伝言くん」を導入されました。



古井直樹専務様と「がちり！！」

- (1) 通話内容を自動録音。用件メモ・受注メモが不要です。
- (2) 受注・クレーム・担当者別に仕分け録音ができる。
- (3) 転送電話の会話も、自動録音と保存ができる。
- (4) コードレス電話でも、ドアホン通話と来客通知ができる。
- (5) 不在者の携帯電話を自動呼出後、用件を自動再生通知。

「伝言くん」はお客様の満足度を高め、企業にとって大切なリピート客をじっくりと育てます。

あらゆる業種でご利用いただいております。



店頭ではおいしい新茶の無料試飲ができます

有限会社孔子園製茶

佐賀県多久市多久町5904 - 1 TEL(0952)75 - 5794



「伝言くん」導入前
伝言メモが多く、書き
忘れやメモの紛失も
発生します



「伝言くん」導入後
伝言メモがなくなり、
担当者へ速報される

当社では一般的な
電話設備よりも、「伝
言くん」のような高度
なシステムが好評で
す。

今回の孔子園製茶
様の例でも、顧客満
足度を高めることが
企業が成長する条件
であることを、まずご
説明しました。

気が付かないうち
に、新規のお客様か
らのお問い合わせを
見逃している会社、既
存客からのクレーム
電話の対応が悪くて、
お客様からの注文が
減ったり、取引停止に
なった会社も数多く存
在します。あなたの会
社は大丈夫？

ハインリッヒ (1:29:300) の法則

ハインリッヒの法則(1:29:300の法則)は、米国の保険会社勤務のハインリッヒ氏が労働災害の発生確率を分析したものです。事故分析の結果、1件の重大災害の裏には、29件のかすり傷程度の軽災害があり、その裏にはケガはないがひやっとした300件の体験があるというものです。

ハインリッヒの法則(1:29:300の法則)は、ビジネスにおける失敗発生率としても活用されています。1件の大失敗の裏には29件の顧客から寄せられたクレームで明らかになった失敗がある。さらにその裏には、300件の社員が「しまった」と思っているが、外部からの苦情がないために見逃している、「潜在的失敗」が必ず存在するという事です。

「サービス・マネジメント」(カール・アルブレヒト、ロン・ゼンケ共著、ダイヤモンド社刊)では、「eサティスファイ・ドットコム社」の調査が報告されています。

不満を持った顧客の96%は、企業に対して何も言わない。一般にクレームが1件あると、問題を抱えた顧客が他にも24人存在することになり、そのうち6件は深刻な問題である。

苦情を訴えた顧客は、たとえその問題が十分に解決されなかったとしても、苦情を訴えなかった顧客よりも、その企業と継続的にビジネスをしようとする傾向がある。

苦情を訴えた顧客の54~70%は、問題が解決されれば再びその企業とビジネスを継続しようとする。特に問題が速やかに解決されたら顧客が感じるときには、その数字は95%に上昇する。

企業とのビジネスに問題があると感じた顧客は、平均9~10人にその事実について話す。特にその13%は、20人以上にも話をする。(良くも悪くも口コミの評価が高い！！)

クレームを訴え、問題が解決された顧客は、業界にばらつきがあるが、平均5~8人の人にその事実を話す。(良い口コミ)

問題を解決しようとして成果が得られなかった顧客は、その悪い経験について8~16人の人に話をする。(悪い口コミ)

1本の電話を大切に！！

当社ロゴマークとロゴタイプを決定

数年前から、当社の専用ロゴマークの導入を検討していたのですが、ようやく決定しました。

私は一時期デザイナーを目指した時期もありましたので、実は昨年も幾つかのプランを自分自身で考えていました。結局気に入ったデザインが思い浮かばなくてモヤモヤしていましたが、ひょんなことから占い師の「阿弥浦先生」と出会い、思わぬヒントで短期で決定！！



「阿弥浦先生」が、開運のための企業鑑定も得意分野であることを知り、全般的な鑑定と名刺鑑定をお願いしました。結果、私の守護神が「雷神様」とわかり、私も同席していた妻も大変驚きました。(阿弥浦先生自身が、大変珍しいことです…と、驚かれていました)

全般的な運勢も大変良い結果が出たのですが、名刺を大幅に変更することになり、「是非ロゴマークをいれなさい」と指摘されました。帰宅後、マークも書体も約30種ほど考えましたが、最後に妻と感性が鋭い次女にも意見を聞き、マークは最終的に私の守護神である「雷神様」をイメージしました。

右上から左下に稲光が落ちているイメージですが、もう一つの意味を考えました。左下から右上の目標にに向かって突き進む…。途中で紆余曲折はあっても、必ず目標に到達する！！強いイメージです。

最終プランを「阿弥浦先生」に鑑定していただき、合格点をいただきました。ロゴタイプも先頭の「T」だけを赤色にしたのですが、「アクセントが効いていて、大変良い」と、お褒めの言葉をいただきました。

一般の方は、プロのデザイナーに依頼されるかと思います。プロに依頼すると安くても5万円～30万円の費用がかかりますが、私の場合は器用貧乏と申しましょうか、昔とった杵柄と申しましょうか、デザイン力が生かされて大変良かったと思います。

妻は、「あなたは何でそんな器用なことが出来るの?」と、不思議がっていました。そりゃそうです。無形から有形を生み出すのが、デザインですからね。

早速新しい名刺を作成し、お客様や知人に手渡して感想をお聞きしているのですが、概ね好評でほっとひと安心しています。今後はホームページやブログ、封筒なども徐々に変更します。

孔子の里で儒教を学び中華料理とお茶を楽しむ

JR唐津線多久駅方面から、JRの踏み切りをすぎて多久聖廟方面に向かうと、すぐ左手に大青花様が見えてきます。孔子園製茶様は多久聖廟の手前右側です。



多久聖廟



孔子像

多久聖廟では、中国の音楽に合わせて、春と秋に釈祭(せきさい)が開催されます。(異国情緒たっぷりで素晴らしい)

中国で一線級の琵琶奏者だった王艶さんの、家庭的なお店が・・・大青花。

夫の揚琴奏者、趙勇さんは多久市の財団法人「孔子の里」の音楽講師として活躍中です。

中国の家庭料理を、日本人の味覚にあわせて提供していただけますよ。

ランチタイム

火曜日～金曜日 11:00～14:00

夕方からは 17:30～21:00

【コース料理 2,250円～】

店休日 毎週月曜日

中華料理 大青花(だいせいかな)

佐賀県多久市北多久町大字小侍977-10

【電話】0952-75-5103



ランチタイムの水餃子セットです。この他にデザートがついて700円

この「商売繁盛ニュース」は、当社ホームページにもカラー写真で掲載しております。



有限会社テレコムOA

【編集者:発行者】内野博行

【携帯電話】(090)1510-4441

電話対応自動化装置CTI・音声メール/電話交換機/ホームテレホン/インターホン/ナースコール複合機/プリンタ/電子黒板/LAN工事/インターネット/映像機器/音響機器/ソフトウェア

ブログ「婿殿奮戦日記」 ブログ「小さな会社 実践塾 メルマガ まぐまぐ「感動事業」

電子メール info@denwaya.biz

ホームページ <http://www.denwaya.biz>

(みやき)〒849-0101 三養基郡みやき町原古賀1888-4

TEL(0942)94-9721 FAX(0942)94-9733

(久留米)〒830-0063 久留米市荒木町荒木804

TEL(0942)26-4110 FAX(0942)26-4133