

綾部のぼた餅 橋本屋

2月26日の会合に出席するとき、お土産に悩みましたが、地元の名物「綾部のぼた餅」に決定。

私は出身地が佐賀県多久市ですが、多久の名物に「多久饅頭・岸川饅頭」があります。

甘党の私は多久名物、綾部名物の両方が好物。

【お店】橋本屋
 【住所】(綾部神社前)
 佐賀県三養基郡みやき町
 大字原古賀綾部2017-1
 【電話】
 (0942)94-2561



鳥栖市 イタリア家庭料理 Zen

ブログ仲間にも人気のお店、「イタリア家庭料理Zen」を訪問。コース料理が気になるのですが、日替わりランチ(850円)の、おいしいハンバーグをいただきました。

無農薬で自家栽培の野菜サラダが、シャキシャキしておいしかったですよ。

【住所】佐賀県鳥栖市元町1256-4(鳥栖警察署前)

【電話】(0942)82-5845 【定休日】日曜日(コース予約のみ可能)



このニュースの写真は、ブログ「テレコムOAうっちゃん」に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:テレコムOAうっちゃん メールマガジン: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



商売繁盛ニュース



回覧版									
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--



目次	
クレームは宝箱	1
クレームは宝箱	2
代表者	3
近況報告	
鳥栖市	4
イタリア料理	
Zen(ゼン)	

内野の場合

佐賀トヨペットの営業担当者から私宛に、お詫びとともに経過報告がはっきりなしにありました。

私が購入した新型プリウスは、リコール作業初日の、2月10日に無事作業が完了しました。佐賀トヨペット様のすばやい対応に、深く感謝しております。



クレームは宝箱

トヨタがクレームで揺れている

今回のトヨタのクレーム対応を振り返って見ましょう。問題が発覚したのが2月3日。2月4日技術担当役員が、ブレーキの効き具合は「個人の感覚の問題」だと説明しました。

技術屋にありがちな自信家で、「自分の非を認めない会社」ではないかと思わせました。これがまずかったと思います。

トヨタほどの会社ならば、社長がまず謝罪し、即座にリコールなり改修の案内をしなければならなかったと思います。

2月5日に豊田社長が会見しましたが、ここでも対策が発表されていません。それにもかかわらず1月28日出荷分以降の新型プリウスは、ソフトウェアの不具合部分を最新版に更新して、工場から出荷されています。これが、消費者に不信感を抱かせました。

そして、2月9日正式にリコールが発表されました。

私がおかしい(?)と思ったこと

恐らく皆さんも同じ考えだともいますが、それはトヨタともあろう会社が、意外とクレーム処理の手順を知らなかったことです。

しかも、あれだけ頭脳明晰な集団だと思われていたのに、意外や意外...、消費者の心理を知らなかった。



平成22年2月25日付
 ロイター/Hyungwon Kangから転載
 米国で会見中の豊田章男社長

危機管理のコンサルタントや、弁護士などの意見を聞かなかったのか?

根本的には、トップや幹部に対して「物申す」一般人の感覚を持った社員がいなかったのか? 疑問です。

トヨタは、大企業病が始まったのでしょうか。

明日はわが身か?
 用心!!用心!!

「コールセンター
伝言くん」
納入事例DVDを
無料プレゼント

売上が増える
経費が減る
業務効率向上
クレーム電話対応
が早い
携帯電話自動呼出
伝言メモ不要
顧客管理・販売管
理ソフト連動
(オプション)

【納入事例5社様】



クレーム処理の基本

私のとんでもないクレーム処理失敗体験
通話録音機能の「コールセンター伝言くん」発売前のことです。
私が独立する前にいた会社で、OLさんの伝言ミスが原因で、大切
なお客様から“取引停止”を言い渡された経験があります。
このときから「お客様の用件が丸ごと正確に伝わる機械が欲しい」
と、痛切に思うようになりました。

市場調査でわかったこと
様々な業種の経営者や窓口担当者の方に、クレーム処理の聞き
取り調査していくうちに、私なりにクレーム処理の基本がわかってき
ました。簡単ですが、その基本をお伝えしたいと思います。

- (1) お詫びの言葉を、“心を込めて”述べる
- (2) お客様の意見(言い分)を、“一切言い訳をしない”で聞く
言い訳をしたら、その時点でお客様が“プツン”と爆発！！
- (3) Dの言葉を禁止する
Dで始まる言葉・・・
「ですが」「できません」「でも」「だけど」「だって」は禁止用語！！
- (4) クレームの内容を正確に把握し、整理する
- (5) 責任者に“自分の意見を添えて”報告し、判断を仰ぐ
- (6) クレームに対応した解決策を、お客様に“即座に”提示する
- (7) お詫びの手紙やハガキ、メールを“直後”に送る
- (8) クレームの内容と、処理内容を“トップに報告”する
社員がこっそり“クレーム隠し”をしている会社は要注意！！
このような会社はワンワン社長の会社や、
保身に走る大企業などに見受けられるようです
- (9) “2～3日以内”に再度お詫びの電話をかける、メールを送る
- (10) “21日後”に、再度電話をするか、メールを送る
- (11) 過去のクレームの履歴と対策をまとめて、
“レポート”にして社員に周知徹底する
- (12) クレームは、商品の改善、新製品開発の参考になる
ありがたいご意見(“宝箱”)として、真摯に受け止める

「コールセンター伝言くん」でクレーム対策
皆様の会社では、トラブル発生時の「マニュアル」がありますか？
日頃から社員教育をしていますか？

「コールセンター伝言くん」は、クレーム電話にすばやく対応できま
すが、社員教育にもご利用いただいております。

私の苦い体験が、今ではお客様のクレーム処理向上や、業績向
上のお役に立っています。とても嬉しく思います。

「来る福、招き猫展」 福岡天神 丸善書店

例年2月22日の“ニャンニャンニャン”猫の日
の前後は、福岡天神の丸善書店に行くのが我が
家の恒例行事です。今年は2月21日(日)に、た
くさんの猫の人形や猫の絵などを見るために、
家族で出かけました。一番高価な猫人形は、な
んと驚きの“420万円”です。

我が家の玄関は時々入れ替えますが、いつも
猫グッズでいっぱいです。



筑後市 恋の木神社に参拝

娘二人の良縁
を願って、筑後市
の恋の木神社に
参拝しました。

バレンタインデ
イ直前で、ピンク
のおみくじがいっ
ぱいでした。



久留米百年公園植木まつり

しだれ梅など、多数展示即売中でした。私の趣味のひとつが庭いじりです。

