掛林本舗の岸川まんじゅう

実家近くの、お気に入りの饅頭屋さん。子供の頃から食べ慣れた、素朴な味が大好きです。

【住所】多久市北多久町小侍602－6
【電話】0952－75－5974

シェ・ヤマモトさんの新作「天使のフロマージュ」

さがファンブログのブロガー仲間でもある「シェ・ヤマモト」さんで、人気の「クロレラ入りロールケーキ」と、新作のケーキ「天使のフロマージュ」を購入しました。「フロマージュ」を見た瞬間、妻と娘達は「キャー！！おいしそう！！」。

ふんわりとしてとてもおいしく、娘は「お父さん、私ね、丸ごと1個食べたい」とつぶやきました。

【住所】佐賀市川副町南里345－1
【電話】0952－45－8070

◎このニュースレターは、ホームページにPDF版で掲載しております。　「テレコムOA」⇒検索

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
電話応対自動化装置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/ソフトウエア
■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									

TelecomOA

目 次

1:29:300法則　1
1:29:300法則　2
代表者近況報告　3
シェ・ヤマモトのフロマージュ　4

「伝言力」小冊子プレゼント

取引先に伝言を頼んだのに、返事が遅くてイライラした。

同じ用件を2度も3度も説明して、イライラした・・・。そんな経験はありませんか。

ひょっとしたら、あなた自身が引き起こしていませんか？

伝言力を鍛えれば信用力アップ、商売繁盛間違いなし！！

1:29:300の法則

アメリカの損害保険会社勤務のハインリッヒ氏が、労働災害を統計学的に調べた結果、「1:29:300」の比率であったと発表した論文から、“ハインリッヒの法則”と呼ばれる法則をご存知ですか。

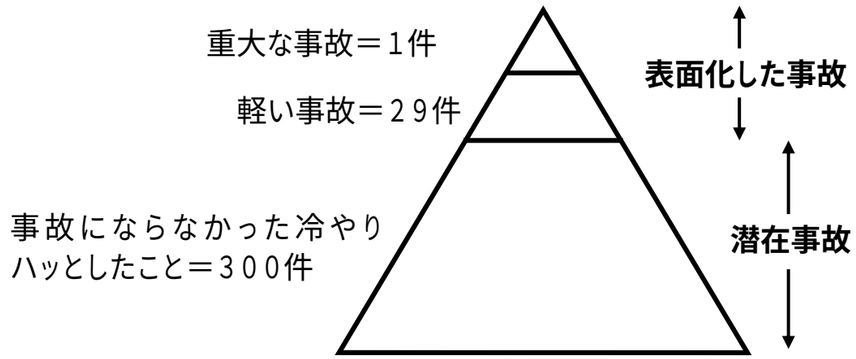
具体的には、「重傷」以上の災害が1件あったら、その背後には、29件の「軽傷」を伴う災害が起こり、300件もの冷やりとしたり、ハッとした（危うく大惨事になる）傷害のない災害が起きていることです。

例えば、交通事故で死亡事故や重症の事故が1件発生した場合、衝突事故による物損事故などが29件発生し、その影には危うく衝突しそうになって急ブレーキを踏んで冷や汗をかいたり、居眠り運転でハッと気がついて事故に至らなかったことなど、事故には至らなかったことが300件隠れていることを意味します。よく考えれば、非常に高い確率で重大事故を招くことを示唆しています。

この経験則から、災害を未然に防ぐには“冷やり・ハッと”の段階で対策を練り、実行することが大切だと言っています。

製造業では5S（整理・整頓・清掃・清潔・躾）活動が盛んですが、5S活動によって労働災害が予防できることが実証されているのです。

表面化した出来事の裏側には、必ず原因となる根っこの部分があることを肝に銘じましょう。



１件のクレームには３００件の潜在クレームがある

当社はメーカーさんや同業者から、CRM（Customer Relationship Management）商品の1種である「中小企業向けコールセンター構築に強い会社」と呼ばれています。

CRMとはデータベースを基に、顧客応対やクレーム応対を体系的に管理し、お客様にきめ細かいサービスを提供して信頼を築き、お得意様を増やす手法。

当社では、企業の皆様にクレームの発生状況や内容を、詳しく聞き取り調査させていただきます。

クレームの発生状況をお聞きすると、製造業共通の悩み、卸売業共通の悩み、通信販売業共通の悩みが業界ごとにあることがわかりました。

それと同時に、一部の企業様ではクレームを漠然と考えていて、事の重大さに気がついていない場合もあることがわかりました。これが潜在的なクレームです。

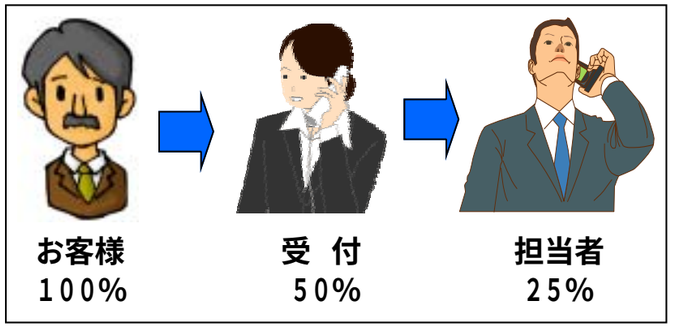
1件のクレーム処理を大切にすることでお客様が増えること、口コミが増えることをご説明して、企業の担当者の皆様とご一緒に、解決策を考えるのが当社の仕事です。

３００回電話を受けたら１回の電話ミスがある

皆様の会社には、1日平均何件の電話がかかってきますか。

お問い合わせの電話、クレームの電話･･･など多種多彩です。

あなたは、お客様の電話の内容を100%正確に担当者に伝える自信がありますか？



まずお客様の用件を、担当者に100%伝言するには無理があります。受付担当者の思い込みや、専門知識のレベル差、忙しくてうっかりミスなど、受付者自身がお客様の言い分を100%理解していないからです。

仮に理解度＝伝言力が50%と仮定すると、受付者の伝言力50%×担当者の理解度50%＝25%となりますから、結局お客様の用件は、担当者に25%しか伝わっていないことになります。

クレームの電話を受けた受付者が、外出中の担当者の携帯電話に伝言し、担当者が外出先からお客様に電話して、「どんな御用でしょうか？」と質問した途端に、「ついさっき事務員さんに説明したのに、何でお客さんの私が同じ説明を2度もしなきゃいかんのですか！！」とかんかんに怒り出した･･･。これは、重大な電話ミスですが、お客様が怒らないで我慢しているミスが、300件隠れていることをお忘れなく。

■詳細は無料の小冊子「伝言力」でご紹介しております。お申し込みください。

綾部神社　旗降し神事

9月23日は地元綾部神社の「旗降し神事」の日。早朝、名物の「綾部のぼたもち」を仏壇に供え、お祭りを楽しみました。11月6日（土）9：30からRKBテレビでお祭りの模様が放送されますが、私がTVに映るかも知れません？

右上の写真は、武者行列参加の“武将さん”とご一緒。

吉田刃物の三角形草刈鍬

綾部神社のお祭りの前に、参道や境内の清掃作業をします。今回から威力を発揮したのが、出身地の多久で購入した優れモノ･･･。

軽くて、先鋭部を使って隅々まで草を刈れるし、根っこもグサッと掘り起こせます。

【住所】佐賀県多久市南多久町花祭2808
【電話】0952－76－3868

牛津温泉アイルのひまわり

9月4日（土）の夕方、小城市牛津町の掛け流し天然温泉「アイル」に立ち寄ったら、「ひまわり祭り」開催中でした。日没後の「竹ろうそく」の幻想的な光が、とても優雅でした。温泉のあとは、多久のカラオケ屋さんで歌いまくり？

【住所】佐賀県小城市牛津町勝1221－1
【電話】0952－51－5515

ありがたいプレゼント

黒猫クロちゃんを飼っている猫狂いの私のために、H社の奥様からのプレゼントです。もう、可愛くてデレデレ･･･です。