2014年2月の格言

平成26年2月の格言は

すべてのお客様を
リピーターに

子供と大人の楽園、東京ディズニーランド□□□□□では
、開園８年目にして入園者が１億人を超えました。
ここでのお客様は何回も何回も足を運ぶ「リピーター」です。
「感動した、また来たい」と思わせるのは、施設の充実だけではありません。
一人ひとりのお客様に均一なサービスを提供しているという□□□としての
「こだわり」が
目に見えて伝わっているのです。

「ゲスト（お客）に最高の成果だけを体験してもらいたい。
ゲストが数万人でも１万人でも同じ１００％の態勢で迎えるのが、
□□□の基本思想である」といいます。

キャスト（従業員）にはこの理念（こだわり）が徹底され、
一つひとつの仕事が標準化されているのです。

お客様は、その会社に何回大事にされたかで満足度が決まります。
なかには社員並みに商品、サービスの長所・短所を知っている目の肥えた、
うるさい（ありがたい）お客様がいます。

最大のお客様はこうしたリピーターで、
彼らのおかげで満足提供のレベルは高くなっていくのです。

「ライバルは同業他社ではなく、まさにお客様」です。
ファンを作ること、支持をを得ること。
それには会社としての（こだわり）を約束する、
そして私たち一人ひとりは勇気をもってお客様の声を聞き、語りかけ、共感し、
どんな要望にも応えていくことです。

そして直すべき点は直し、喜んでいただいている点はさらに満足してもらうように、
お客様を味方にするのです。

全社実践！お客さま満足　　この行動はリピートにつながるだろうかより