2013年8月の格言

平成２５年８月の格言は

よくいわれる「あの店はサービスがよい」ということは、

「親身になって応対してくれた」ことであり、

「ちゃんと私の目を見てあいさつしてくれた」といったことでもあります。

ハイクオリティのサービスは、

実のところこうした対応の善し悪しで決まってきます。

もちろん機械化・コンピュータ化によってサービスの向上をはかる方法もあります。

たとえば銀行の□□□□現金自動預入支払機）などは、

便利さやスピード、安心、快適（行員と顔を合わせなくてすむ）など、

満足できる要素を備えています。

機械化がもたらす付加価値の高さは、私たちも実生活で十分に感じています。

一方で、本当に質の高いサービスとはなにかを考えるとき、

人間にしかできない部分が重要な意味をもちます。

お客様に商品の価値を見いだしてもらうための

コミュニケーション、誠意、笑顔、感動など、サービスでいちばん難しい部分でもあり、

それを実現してくれるのが「人」なのです。

機械化が進むほどに、

人によるサービスの提供は重要になってくるでしょう。

私たちはお客さまと向かい合い、行動を起こすたびに

「この行動はお客さまを増やすことにつながるだろうか？」と、

つねに自分に問いかけながら仕事を進めなければなりません。

それにもかかわらず、問い合わせを受けた電話口で

「そんなはずありません」

「説明書はよく読まれましたか」

などと、お客さまに親切そうにいっていないでしょうか。

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