2012年12月の格言

平成２４年１２月の格言は

お客さまに満足を提供する仕事は、接客担当者だけの仕事とは限りません。

会社のなかのどの部門のどのレベルにいても、

すべての仕事はお客さまと密接な関係にあることを忘れないでください。

個人プレーではうまくはいきません。

社員全員がお客さまのほうを向いて仕事をしなければならないのです。

では、あなたにとって「お客さま」とは誰ですか？

もちろんエンドユーザーであるお客さま、取引先、

そして、あなた以外の社員全員もお客さまです。

自分の周りはすべてお客さまなのです。

そこで ”社内にいるお客さま ” をより身近に感じるために、

「直接お客さまへサービスする人にサービスをする」と考えてください。

間接部門の人がお客さまのほうに向かって仕事をするとは、

まず「われわれは仕入れだから、総務だから、財務だから」

といった役割に基づいた考えを捨てることにあります。

「私たちの仕事はお客さまへの貢献にある」と考える。

つまり、あなたはいまなにをやっているのかと問われたとき、

「点検です」と答えるか

「この商品をお客さまに説明する社員が、きちんと説明できるように支援しています」と

答えるのとでは、仕事の取り組み方も変わってくるはず、ということです。

じかにお客さまと接することがない部署にいる人にとっては、

実は「満足していただく」という同じ志をもつ社員たちが大切なお客さまなのです。

全社実践！お客さま満足　「お客さまは今、満足しているだろうか」より