# 2011年7月の格言

**平成２３年７月の格言は**

**「最初にクレームを受けた人の応対が悪かった」**

「マニュアルがないからろくな提案ができない」と、

社内にノウハウのないことを指摘したり、他部門に責任を転嫁する人がいます。

もちろん指摘するだけでは前進もないし、ましてや責任を転嫁して、

お客さまが満足するはずもありません。

クレームという情報のなかには、仕事を改善するためのヒントが含まれています。

クレーム対策とは、

まさに業務改善の対策で、今まで ミニれが常識だ、

と思っていた手順や進め方を見直すきっかけになるのです。

そのときには自分の部署だけでなく、

他の部門・部署の協力が必要な場合もあるでしょう。

いがみあうよりも連携の姿勢が必要です。

ひとつの商品ができあがるまでには多くの部門が関与しています。

この商品がエンドユーザーに渡るまでに、

どの部門でどのような作業をしているのかを知ることで、

自分だけでは得られなかった情報も入手できるでしょう。

それがまた、クレームの発生を防ぐことにつながるのです。

日本商工振興会　クレームは宝の山だ　I□□□おいしいクレーム」より