2011年5月の格言

平成２３年５月の格言は

クレームを言うお客さまは最高のお客さま。

それは、今までに気がつかなかったミスや商品の弱点を教えてくれ、

さらにそれがニーズやウォンツを知る手掛かりとなるからです。

「お客さま相談室」を設けている会社でクレームを分析してみると、

ほとんどが商品に関する相談だそうです。

それらのクレームという「情報」をヒントに新しい商品を開発したり、

またお客さまの不安を商品に反映させて改良したりすることで、

ヒット商品になったという例は数多いといいます。

クレームを言うお客さまは、貴重な情報提使者なのです。

恐いのはなにも言ってくれないお客さま。

なにも言わないからといって満足しているとは限りません。

不満があったら、

もう二度と買わない（来店しない）と自分でクレームを処理してしまうため

信頼回復のチャンスもない。

その不満はやがてクチコミで広がって売上もダウン、

最悪の場合は倒産、という事態もありえるのです。

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