2011年4月の格言

平成２３年４月の格言は

「娘が1年半前に買った3万3000円のバーバリーのジャンパーを

初めてクリーニング店に出したら、小さな穴があいて返ってきたんです。

クリーニングのトラブルはなかなか大変で、

消費者生活センターに聞いても最高7割ぐらいしか賠償されないとのこと。

しかし、クリーニング会社のクレーム処理係の人が誠実で、

新品のジャンパーに代えてくれました。

こんなクリーニング店もあったと、うれしく なって電話しました」

これは新聞に掲載されていた主婦の声ですが、

対応の善し悪しが会社のイメージを決定することがよく分かります。

ひとつのクレームが会社にとっては何百のうちの一件でも、

一人ひとりのお客さまにとってはそれこそ一大事。

その一大事を一生懸命になって解決する。

このクリーニング店はオープンしたてということもありましたが、

この誠実さが「あそこならまかせて安心」といった信頼感を強め、

店のイメージを高めたのです。

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