2010年12月の格言

平成２２年１２月の格言は

クレームは、

商品を納める前の打合せや
調査が不十分なときにもよく発生します。

大半は説明不足であったり、
お客さまの意向を十分に聞かなかったり、

といったコミュニケーション不足によるクレームです。

そこで多いのが、

日本人特有の“あうんの呼吸”。

お互いにここまで言わなくとも、
ここまで聞かなくとも、
相手はこちらの意向を分かってくれる、

と善意に解釈したら、
望んでいた結果とは違っていた……。

そこで「話が違うじゃないか」となるわけです。

「相手を信用している」ことが裏目にでてしまったのですが、
これはお互いのけじめのなさを反省すべきです。

相手が理解してくれているだろうといった推測はやめて、
言うべきことは細かく言い、
聞くべきところはすべて聞き出すといった態度でなければ、

クレームは後を絶ちません。

親しさとは、お互いの立場を尊重しあってこそ持続するものです。
親しさとなれあいは別であるということを認識してください。

日本商工振興会　クレームは宝の山だ　I□□□クレームってなんだ？」より