# 2010年11月の格言

**平成２２年１１月の格言は**

**クレームは大きく分けて**

”商品に問題があるとき”と

”お客さまが感情を害したとき”

に起こります。

商品に問題があるときとは、

『不良品、納期が遅れた、品切れ、

商品が届かない、修理が不十分・・・・・・』

といったもの。

このクレームは適切な処置さえすれば、

そう難しいものではありません。

感情を害したときとは、

『社員の態度・接客マナーが悪い、言葉づかいが乱暴……』

といった、

こちら側に原因がある場合と、

**『お客さまの誤解・わがまま・いいがかり……』**

といった、

お客さま自身に原因がある場合とがあります。

このようにクレームには、

必ず何らかの原因があります。

その場の対応だけに目を奪われず、

日常的に発生するクレームほど

徹底的に原因を分析し、

二度と同じ現象を発生させないようにすることが大切です。

原因の追及が

毎日の忙しさのなかに埋もれてしまっては、

完全な対策を施したとはいえません。

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