2010年8月の格言

平成２２年８月の格言は

クレームは
商品に対する問題だけでなく、

取引上の問題、

サービスの仕方、

営業マンの態度、

そして会社の姿勢の問題、と

幅広い範囲に及んで発生します。

クレームの起きない部門はない
といってもよいでしょう。

お客さまは
商品やサービスを買うとき、
商品の質の高さや満足するサービスを
受けられるかどうかを期待します。

そのとき、
それが期待以上であれば満足し、
今後も安定したお付き合いをしてくれます。

クレームになるのは
この逆で、期待はずれだったときです。

ということは、

クレームはお客さまの期待感の現れ

といえるのです。

まずクレームとは、

「もっとこうしてもらえないだろうか。
そうすれば、私（わが社）も満足するし、
末永くお付き合いできる」

といった意思表示だと思ってください。

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