2004年11月の格言

平成16年11月の格言は「クレームの対応」です！

クレームに対する正しい態度は謝罪と迅速な解決である。

それ以外は一切不要である。

クレームに対する社長の正しい姿勢に基づき
正しい処置をする事こそ、わが社の信用を高めるのだ！

まず第一にしなければならないのは
「クレームが発生した時に、責任者を叱ってはならない」
と言うことである。

クレームを叱ったら、社員は社長に対して
クレームを報告せずに
自分たちで、もみ消そうとするようになる。
誰しもわざわざクレームがつくように
仕事をしているわけではない。
みんな一生懸命やっているのだ！
叱ることはやめるべきである。

**「お客様のクレームは直ちに報告せよ。
クレーム自体の責任は追及しないが
クレームを報告しなかった事に対しては
責任を取らせるし、
指示されたクレーム対策を直ちに取らない
場合の責任は追及する」**

という指導こそ本当なのである！

一倉定先生の社長学 第３巻「販売戦略・市場戦略」より