



よしだつうしん

吉田通信

第9号
【2015年6月】

〒950-1475 新潟県新潟市南区戸頭1347-1 TEL:025-372-1138 FAX:025-372-1155

■■この吉田通信は私とご縁のあった方、ご縁をいただきたい方に差し上げている月一人通信です■■

◆クレームをいただいた際の対応◆

こんにちは！お世話になります。吉運堂の吉田竹史です。吉田通信第9号をお送りいたします。よろしくお願いいたします。

さて、今回は、いただいたクレームとその対応についてのお話です。お寺様にお墓を建てさせていただく際、お寺様によっては施工のルールがあります。とあるお寺様では、そのお墓の高さ制限があったのですが、当社の（中でもとくに）優秀な営業マンが、そのことをすっかり忘れて、制限よりも背の高いお墓を建ててしまいました。

もちろん、お寺様からお叱りを受けたわけですが、当社にはクレームをいただいた際のルールがあります。（本当に当たり前のことですが）すぐに「社長、上司に報告する」というルールです。

そのため、お電話でお叱りをいただいてすぐに、私と上司にも連絡が入り、営業マン本人と上司と一緒にお詫びに飛んで行き、その日のうちに今度は本人と私の2人で（そのときご住職はいらっしゃらなかったのですが）お詫びに行きました。そして、数日後には、私と本人、上司、それから、工事責任者の4人でお詫びに行き、今後の対応と、同じ事が起きないように会社としてこのような対策をいたしますと、ご報告をさせていただきました。

その対策とは、もともと当社のパソコンでお寺様を検索すると、その情報が出てきます。そして、そこには高さ制限等の注意事項も載っていて、今回の彼はその注意事項があることは知っていました。しかし、完全に失念……。人間ですので、ずっと完璧に覚えておくのは不可能だとあらためて思い、人に依存しない形にと、以下のような対策をしました。

お客様と交わした契約書をパソコンに入力する際、お寺様の名前を入力すると、注意事項の有無が画面上に出てくるようにプログラムを変更することに決定し、各営業マンが常に覚えていなくても大丈夫な形にし、それをお寺様にもご報告させていただきました。吉田通信5号のタイヤ交換のお話のときも書かせていただきましたが“人任せ”ではなく“ルール任せ”にしていく。日々、このように改善しております。



◆発行者コラム◆

今回もまた最後までお読みいただき、どうも有り難うございました。さて、先日、妻の発案で家の中にあった、たくさんのいらぬ服を“お金を払って”手放しました。1箱3000円弱払えば、その服を途上国に送ってもらえて、再利用してもらえるとのこと。捨てることへの後ろめたさがなくなり、手放しやすくなり、そのおかげで家の中がだいぶスッキリしました（笑）。吉田竹史

■■吉田通信を今後ご希望されない方は、大変お手数ですが090-3339-0424までご連絡をお願いいたします。■■

【発行者プロフィール】

名前：吉田 竹史（よしだ たけし）
生年月日：昭和40年8月21日（O型）
出身地：新潟県白根市（現・新潟市南区）
経歴：都内の学校を卒業後、証券会社（水戸 & ニューヨーク）の4年間の勤務を経て吉運堂へ。

趣味：上手くないゴルフ、強くない将棋
（NHKの将棋対局を見ることは好きです）
家族構成：妻、娘、息子



吉田 竹史