



よし だ つ う し ん

吉田通信

第39号
【2017年12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■■

◆クレームのお電話をいただき◆

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39号をお送りいたします。よろしくお願いいたします。

さて、先日、お客様から「社長と話がしたい」と、クレームのお電話をいただきました。

私たちは普段、お仏壇、お墓の販売という仕事柄、亡くなられた方のお宅にご訪問させていただくお悔やみ営業を会社の方針としてさせていただいております。ただ、いろんな事情のお客様がいらっしゃる、私たちがお伺いするにしてもとりわけ辛いのは、やはりお子さんを亡くされたお宅に訪問させていただくことです。本当にナーバスなことなので、亡くなられたのがお子さんであると事前にわかっていれば、基本的にはお伺いいたしません。

今回、クレームをいただいたのは、そんなお子さんを亡くされたご主人からのものでした。「なんで名前も言ってないのに来るんだ！」と。実は、そのご主人は近隣にも知られなくなかったので、新聞にも出していないし、誰にも言っていない、地元にもある吉運堂の店舗からあえて遠い場所にある店舗に行ったのも伏せておきたかったからだと、そんな状況で営業に来るとは何事か！と大変お怒りでした。ただ、ご主人は常識のある方でしたので「私の話だけだと一方的なので、ちゃんとまた皆さんにヒアリングをしてみてください」と言っていました。

私は対応をした者にすぐに確認をしました。すると、実はお客様はご夫婦で来店され、奥様が名乗られた上で、お寺様とご葬儀をあげた会場を言って帰られたとのことで、ただ、その時点ではお子さんが亡くなられたとは知らず、ご訪問させていただくことになってしまったとのことでした。

改めてお客様にお電話をし、その旨をお伝えしたところ、それはそれでご納得いただけたのですが、そのときこう言われました。「それでも、配慮が必要なんじゃないですか？吉運堂さんの商品の品質は、お悔やみで悲しんでいるご家族への“気遣い”ではないんですか？」と。

私はその通りだと思いました。店頭で名乗られたときに「お伺いさせていただいてもよろしいでしょうか」と一言あるべきだったのかもしれませんが、ご主人からはお詫びの面談をした際に「ちゃんと対応してもらってありがとうございました」と言っていました。反省をして改めて気遣いができる会社になっていこうと心から思いました。

◆発行者コラム◆

今回もまた最後までお読みいただき、誠にありがとうございました。さて、年末年始の営業日のご連絡です。年末は31日（日）まで、年始は2日（火）から営業しております。それでは、本年も大変お世話になりました。来年も引き続き、何卒、よろしくお願い申し上げます。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