



よしだつうしん

吉田通信

第31号
【2017年4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個人通信です■■

◆お客様の声を集めて全店に◆

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31号をお送りいたします。よろしくお願いいたします。

さて、私たちの会社では、お客様の声を集めています。社員には、日々お客様からいただいたお声をメモしておいてもらい、それを毎月1回まとめて、全店舗から提出してもらっています。

そして、集まったお声全てに私が目を通し、とくにここは全員に見ておいてもらいたいという部分にはアンダーラインを引いて、そして、その全てを全店舗にフィードバックしています。すると「あそこでは、こんなことをしてお客様に喜んでいただけたのか、じゃあうちの店舗でもやろう」と、自ずと改善が進んでいきます。お寺様用のカタログギフトを作ったり、修復した商品を納品前に写真を送り、担当者が確認できるルールを設けたりしています。

私たちは、このことを“横展開”と呼んでいます。自分でゼロから何か良い方法をオリジナルで考え出すよりも、誰かがやって良かったことを真似しましょうと、その方が断然早いので、と横展開を推奨しています。そして、それを繰り返していくことで、全体的に改善が進み、よりお客様から選んでいただけるような会社(店舗)になっていくと考えています。

ちなみに集めるお声について、なぜ一般的によく行われるアンケートではなく、お客様の直接のお声なのかと言いますと、私の中では、あらたまって書いていただくよりも、何気ない会話の中でポロッと出てきたお声にこそ真実があると思っているからです。なので、社員には、そのお客様の声を、言われた通り、それこそ「かっこ書き」で書きなさいと伝えています。また、お客様の声にしっかり意識を向け続けることで、お客様に対する感度、お客様が何を求めなのかを感じ取る力も高まっていくと思っているので、この形にしています。



この取り組みを始めてもう3年以上が経ちますが、それ以前と比べて確実に良くなってきていると思います。これからもお客様のお声をしっかり受け取り、全社で改善を進めていきたいと思っています。

◆発行者コラム◆

今回も最後までお読みいただき、どうも有り難うございました。先日、社員の結婚式に行ってきた。社員は新郎だったのですが、奥様の会社の来賓の方が、3人目の子供を産むと会社から100万円出ると話されていました。会場はどよめきましたが、横にいた社員に「どうする？」と聞いてみると「いや無理です」「もういいです」との声(笑)。100万円より、ずっともらえる家族手当の方がいいような気が・・・と、福利厚生についていろいろ考えるきっかけになりました。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