

Management Viewpoint

『 お客様に聞く“本当の声” 』

飲食店のテーブルなどでよく見かけるお客様アンケート。味の良し悪しや接客態度、店舗の利用のし易さなどを聞いてくる。回収方法としては、レジ横の箱に投函するケースもあれば、郵送料を自社負担にしてお客様相談室に直接届くケースもある。中には、直接社長に届くようにしているところもある。

結果、出てくる意見の大半はクレームである。「味が薄い」「料理が遅い」「接客態度が悪い」など、そのほとんどは目配り・気配り・心配りの欠如が原因である。しかしこのような意見を、お客様がその場で言うことは少ない。たとえあったとしても、それは氷山の一角に過ぎないことを肝に銘じたほうが良い。

筆者はこのお客様の声を聞くということを、現場任せにはしてはいけないと考える。ここを現場に任せてしまうと、どうしても「クレーム＝評価ダウン」と考えてしまい、場合によっては悪い報告をせず、隠してしまう場合があるからである。

そうなると、クレームの原因は解消されないまま同じような問題が繰り返され、評判は落ち、お客様が減り、ひいては業績悪化を招く結果となる。

お客様の声を聞く方法として、経営トップ層がお客様に直接伺うという方法がある。先方の担当者に「私どものサービス(営業)に対する改善要望などありませんか」と聞けば、改善点などをご指摘いただけることは多い。また、逆にお褒めの言葉をいただくこともある。

前者・後者いずれの場合も現場にフィードバックし、悪い点は改善、良い点は継続しなければならないという意識を高めさせることが肝要である。また可能な限り、声をいただいたお客様に「自社を良い方向へ導いていただいた」という感謝の心を込め、結果を報告すべきである。

お客様の求めているものを探するため、頭を痛めながら必死に考えたり、労力をかけて市場調査を行うことも大切である。しかし、目の前のお客様が自社に求めているものを直接聞くことほど重要なことはない。お客様の立場に立ったつもりでいくら考えてみても、現実にはお客様自身にはなれ

ないのだから。

現場任せにしているのは、本当にお客様が求めているものが見えてはこない。トップ自ら現場に足を運び、霧の中のような霞んだ視界から脱出しようではないか。

以上

◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「マネジメントレター (無料)」バックナンバーより掲載しております。

詳しくはこちら http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html

◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて(株)タナベ経営および原作者にあります。

発行・編集 株式会社タナベ経営

現場から得た“経営戦略の手法”を“生の声”でご提供！

FCC REVIEW



100年先も一番に選ばれる会社を志す経営者へ送るエグゼクティブ総合戦略誌。
優秀企業のビジネスモデルや、成長産業の特集など幅広く価値あるコンテンツを
ご提供いたします。

年会費：24,000 円 (消費税別)

配信日：毎月1冊 年間12冊配送 / A4判 84ページ

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。

お申込欄 **FAX:06-7177-4026**

お申込者名	ふりがな	部署 お役職	
ご住所	〒		
TEL		配信先 FAX	

お問合せ

(株)タナベ経営
マネジメントパートナーズ本部

TEL :06-7177-4006
FAX :06-7177-4026

FAXにてお申込下さい

「個人情報のお取扱いについて」

タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー(<http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/>)をご覧ください。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物などのご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。