

さくら



令和7年7月7日(月)

信頼を得るために



新型コロナのパンデミック中に起業した知人がいます。「納得のいくお客様対応、社会貢献がしたい」との思いで起業したのでした。起業にあたり、彼は多くの人から意見を聞いていました。私を含め多くの人は「今は経済が停滞しているからやめた方がいい」とアドバイスしました。しかし、彼は起業を決意したのです。以来、今年で創業4年目。当初は業績が伸びずに苦戦しましたが、誠意あるお客様対応で順調に業績を伸ばしています。そんな彼が大切にしている2つのことを皆さんに伝えます。

1つ目は、「小さな約束を守る」ということ。そんなことは当たり前だ、と言う人は多いことでしょう。しかし、これがなかなか難しい。例えば、お客様の自宅に何かを取り付ける工事をしたとします。多くの業者は、工事後に、「不具合があればいつでも連絡をください」と伝えます。しかし、彼はこの言葉に付け加えて「今後3ヶ月、月に1度、ようすを確認しに来ますね」と伝えるそうです。どんな小さな工事でも、絶対に不具合が起こらないような工事でも、この約束を守るそうです。これは一例ですが、小さな約束を守ることは、人からの信頼を得るための大きな要素なのです。

2つめは、「失敗を素直に認める」ということです。稀に、工事終了後、お客様から不具合を指摘されることがあります。中には、お客様の操作ミスで工事後に不具合が起ることも。いずれにしても、現場に足を運び状況を調査します。お客様側の操作や使用ミスの場合は、お客様のミスを指摘するのではなく、丁寧な説明でご納得いただきます。また、お客様のミスで機器に不具合が出たとしても、可能な限り無償修理を目指しているとのことです。しかし、ごく稀に、あきらかな施工不良が見つかることもあります。その時には、正直に失敗を認め、迅速に補償を行うそうです。

どんな時でも誠意ある対応をすれば、大切なお客様を怒らせることはほとんどありません。また、誠意ある対応が、彼の会社を成長させている大きな要素です。「小さな約束を守る」「失敗を素直に認める」ことは、私たちの生活においても、信頼を得るために大切なことだとあらためて感じました。

学校ホームページで、日々の教育活動のようすを公開しています。どうぞ、本校ホームページを閲覧してください。

