

ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。

「いつも、ありがとうございます」

普通に、スーパーやコンビニなどで買い物しても、この言葉はあまり言われません。「ありがとうございます」でした」と「いつも、ありがとうございます」同じ、お客様に感謝の意を表する言葉ですが、受け取った方は少し違う感じがします。

私が昔、勤めていたあるコンピューター機器のメーカーでは、お客様からコールセンターに電話が入ると、登録された電話番号（＝すでにその会社の製品を購入し、ユーザーとして登録されているお客様の電話番号）であれば、コンピューター画面にお客様情報が表示されるシステムを導入していました。そのため、電話にでて最初に言われる言葉は、「ラップ東京様、いつもありがとうございます」となるわけです。こちらで、名前や、どのような製品をいつ買ったか？ということを知らせなくてもすべて把握をされているのです。このようなシステムを導入する必要は全くありませんが、やはり、一度でも来店して自社のサービスを受けてくれたお客様に対しては、以前、どのような修理または車検などを行ったのか？そして、それに対してお客様の要望、クレームなどがあつたか？などを把握して、接客を心がけてみるのは大変、大切なことです。そして、そのときに利用する言葉は、「いつも、ありがとうございます」だと思つのですが、すべてのユーザーが値段の差だけでショップを

ディスククリーンアップ

～ ちょっと便利なテクニック～



ハードディスクには、ユーザー自身が気付かないで残っている一時ファイルや不要ファイルがたくさんあります。**ディスククリーンアップ**は、これらのファイルを探し出して削除してくれます。ファイルの種類別に削除できる容量を表示してくれますので、どのくらいディスク領域を無駄にしているかを一目で確認できます。

(手順)

スタートボタンをクリックします。スタートメニューが表示されたら**すべてのプログラム**をクリックし、**アクセサリ システムツール ディスククリーンアップ**をクリックします。空き容量の計算が行われ、ダイアログボックスが表示されます。ここで増加する容量を確認し、ファイルの前のチェックボックスで削除するファイルを選択します。

比較しているわけではありません。定期的にやってくる車検、思いがけない事故などによる修理、ちょっと車の調子を見て欲しい、そんなときは、いつも行っている（馴染みの）工場へ気軽に来店したいはず。そして、そんなショップを持たないユーザーを「いつも、ありがとうございます」と言える自社のユーザーとして獲得していくことが大切だと思います。

編集者のひとり言

同じような業務を決まった社員でこなしてきしまうと、何となく、固定観念にしばられてしまうようです。いままで、当たり前だと思っていたことも実はそうではなかったりして。当社に、新しいスタッフが入社し、どんどん新しい風を吹かしてもらおうと期待しています