

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「私は2番」

よくテレビで、「繁盛している店」をいろいろな業種を集めて紹介しています。先日、たまたま見ていたら、ある定食屋さんを取材していました。都内とは違い、立地も悪い。しかし、撮影中もかなり繁盛しているようで、昼時になると行列もできています。成功の秘訣は？ に対し「ただ、お客さんの健康を考えメニューを作り、そうしたらこんなにお客さんがきてくれました」とのこと。さらに街の小さな電気屋さんも取材されています。お客様にインタビューすると「このお店の商品、ちょっと高いのよ」とのこと。価格で比較すれば量販店には絶対になかなわない、でも、お客様の信頼を得るサービスをコツコツと積み上げていった結果、量販店よりも選ばれているといいます。

まず、自分（自社）というケースが多い現代。これは売れそうだが、他で売れているのだから、うちでもすぐに売れるのではないか？ こんなふうに商品やサービスが先にきて、お客様がその次になってしまっていないでしょうか（私も含めてですが）。

一番に自分（自社）、次に商品、その次にお客様ではない仕事はできないのはご存じのとおりです。

アップルの iPhone は、使う人誰もが便利になることを考えて開発したといえます。誰にでもわかりやすく使いやすい、生活を豊かにし便利にすることからスタートしている商品やサービスはたくさんありますが、そのようなものは長きにわたり生き残っているように思います。商品ありきではなく、お客様が先と言われる所以ではないでしょうか。

当社のあるお客様は自社のサービスを使った後に、起こりうる問題についてホームページで公開しているこうと考えていらっしゃると思います。すでに購入したお客様はもちろん、購入しようとしている

お客様にも役立つ情報かと思えます。その商品のマイナス面も発信する必要がありますが、利用するお客様の立場に立ったまさに「お客様が先」の取り組みになると思います。

このような商品やサービスだけではなく、何気ない所作や行動そのものも重要だと思ふときもあります。お客様が一番、と謳っている大きな店でも「全然違うのでは？」と感じるのは、適当な挨拶や言葉遣いだったりします。そのようなものは必ず人に伝わりますから、いつも意識しておくことが大切なのではないでしょうか。

あるお客様から、知り合いの会社がホームページ作成のコンペを行うのでエントリーしてみたら？ というお話をいただきました。実は、以前、このお客様にお断りの連絡を受けていたので、少々驚きました。担当者の方は、そのときはお断りしたが対応がよく説明も丁寧だったので印象に残っていた、と有難いお言葉をいただきました。少しでも、まずお客様が先、というご提案ができていたのかな？ と思ってしまう瞬間でした。お客様の役に立ち、お客様にも知ってよかった、と言われるような仕事をしていきたいものですが、まだまだ多くの努力が必要であると思っています。

話は変わりますが、いつとき有名になったボランティアのおじさん。「かけた情けは水に流せ、受けた恩は石に刻め」が好き言葉だそうです。この方ほど、自分が先という言葉が当てはまらない方は他にいないかもしれませんね。

ご案内



スマホ対応、ホームページの運営、販売促進活動でお困りならラップ東京へどうぞ。

TEL:042-349-3535 (担当: 田島)

※ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

※ アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。
<http://www.raptokyo.co.jp/>