

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。

「お客様への説明について」

先日、四〇度ちかい高熱がでて、あまりにもつらいので病院に行きました。受付で高熱であることを伝えると、最初の方に診察してくれるという、うれしい返事が返ってきました。「一〇分ほど待つと診察室から声がかかり、中へ。「どうしましたか？」と聞きながら聴診器で診察しています。「夕べから急に熱が高くなって、今は四〇度近くあるんです。」当然、次の質問は、「咳がでますか？喉が痛いですか？」などと質問されるのと思いきや、「薬を飲んで、具合が悪くなったことがありますか？アレルギーは？」私は思わず、「はっ？？無いです」と応えました。医者は、「この薬と薬をだしますから、前の薬局でもらってください」と処方箋を渡されて診察終わり。そのときは、何も考えられませんでしたが、後でこんな病院には、もう行きたくない！と思いました。私としては、もっと、症状を聞いて欲しかったし、なぜ、こんな急に高熱がでたのかも知りたかったのです。たとえ、それが単なる風邪であっても、医者からは少しでも多くのアドバイスをもらいたいし、自分の話も聞いて欲しいものです。

例えば、車をぶつけてしまったユーザーが工場にやってきたときには、やはり、そのユーザーはどのようになぶつかってしまったのかを工場に細かく伝えたいでしょう。そして修理金額だけでなく、どのように

修理をしていくのか、その方法等について詳しく説明を聞きたいのです。説明を聞く時間が長くなり、また、相手に説明する時間も長くなりますが、不安を感じているユーザー（車をぶつけてしまったユーザーなど）には、その時間が多く必要だと思えます。そして、ユーザーへの説明は、専門用語を使わず、わかりやすく、丁寧に行うことが重要です。そんなときのユーザーは、あなたの一とこと、ひとことに耳を傾け、修理を依頼するアクションに移ろうとしているのですから。

トピックス

小さなチラシで大きな効果

いままでの印刷のように大量の印刷をしないで、必要な分だけをスピーディーにかつ、コストも抑えて印刷できます。また、顧客データを整理すれば、A様へは、A様の愛車を印刷したハガキを作成したりすることが簡単にできます。ラップ東京までどうぞ。

ラップ東京まで
お気軽に！



自動車リサイクル法の施行を目前に、許可番号、登録番号などの追加、変更事項があるお客様当社にてホームページを管理させていただいている場合は、ご指示いただければ、ページに記載しますのご連絡ください。

編集者のひとり言

今年も12月になり、2004年が終わろうとしています。今年は、猛暑、台風、地震と自然災害が多い年でした。そして、アテネオリンピック、プロ野球再編問題。当社は、年初に決めた目標に向かいラストスパートの真っ最中です。