

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。

## 「お客様とのコミュニケーション」

携帯電話、メール、インターネットを利用したテレビ電話など、コミュニケーションの方法は日々、進化したインフラも整いつつあります。年賀状の売れ行きは下がる一方で、最近は携帯電話のメールなどで新年の挨拶を済ませる人も多いとか。ビジネスにおいても、インターネットを利用して会社を紹介することはもちろん、見積りや予約を受け付けたり商品を販売する電子商取引も活発に行われています。そんな時代だからこそ、最後はやっぱりと人とのコミュニケーションが大切だな・・・と思います。

先日、久しぶりに家族で温泉旅行をしようと計画し、ネットで場所を特定。宿を探していたら、「ここに泊まりたい」と思う宿を発見しました。理由は、その宿が運営しているホームページを見たからです。特に、デザイン性が優れているという訳ではなく、写真がきれいという訳でもなく、また、旅館自体もさほど高級という感じではありません。しかし、その旅館のページにはたくさん「泊まった方の感想」が掲載されていました。数件であれば、どこでも行っていることなかもしれませんが、その掲載料は膨大な量です。宿に対するお礼の言葉から、批判的なコメントまで様々でしたが、それに対する女将のコメントに目にとまりました。日々の業務の中で、それについてひとつづつ返信していくのは大変なことでしょう。それにも関わらず、「自分の言葉でお客様へ伝えよう」と

いう熱意が伝わってきて、その文面にとっても感心しました。

システム上では、自動返信メール（メールを受信したら、自動的に返信メールが届くような設定）のようにオートマティックに物事を行うことは簡単です。しかし、やっぱりと、最後に人を動かしていくのは人の力なのではないでしょうか？メールを書くのも「人」、読むのも「人」です。そして会社の最前線に立つてお客様と接するのモやはり、「人」なのですから。

ちなみに、その旅館はむこう二カ月、週末の予約はいっぱいでした。

ネットと自動車誌 二つを使った新しいタイプの宣伝広告

# リペアナビ



もうすぐ、オープン！

詳しくは <http://www.repair-navi.com/info/>

または

042-349-3535 までお問合せください！

### 編集者のひとり言

先日、個人情報保護法に関する説明会に出席してきました。当社は、通信販売やプロバイダーのような業務を行っていないので、それほどたくさんの顧客情報を抱えているわけではありませんが、やはり、しっかりと内容を把握しておくことが必要だと思い出席しました。でも、考えてみればお客様から預かっているものを大切に保管することは今も昔も当然のことなんですよ。