

D's Talk Top対談

何かをきちんと伺い、適切にご提案をするのは、営業スタッフの役割です。言葉だけでなく表情や声も含め、その思いをしっかりと受け止めるコミュニケーション力。これもまた、技術力同様重視しています。

——私たちもお客さまのもとへ通い、顔を見て話すことは、とても大切だと考えています。

クレーム対応では、とくに対面で話をすることの重要性を実感できます。

クレームが入ったら、まず誠意を持ってお詫びすること。そしてすぐにお客さまのもとに駆けつけることです。

私自身、現場の営業スタッフとともに謝罪に伺ったことが何度もありますが、実際にお会いして話を聞けば自然に問題点は見えてきます。それが明確になれば、次にどう行動すべきかも定まってくるため、最終的にはご満足いただける製品やサービスを提供できるはずですよ。

ただ最近では、行動する前に「どう対応しようか」と考え込む人が増えている気がします。しかし、考えているだけでは事態は好転しません。社員には「とにかく行って怒られてこい」と話しています。

確かにクレーム対応は気が重いものかもしれません。けれど怒ってくださるお客さまこそ、大切な存在なのです。

怒ってくれるということは、それを改善してほしいと思っているということでもあります。こちらの対応次第では、今後も発注して

いただける可能性もあるわけですよ。

逆に不満があっても言葉にされないお客さまは、「二度と頼まない」と判断されていることも多く、それっきりになってしまいます。

クレームはこれまでのやり方の問題点に気づけるチャンス。「ピンチはチャンス」という言葉は、本当だと思います。

——顧客満足度向上のためには、サービスや製品を提供する社員が誇りを持って前向きに業務に取り組む必要があるかと思えます。従業員の満足度向上も経営品質を高めるポイントではないでしょうか。

当社が創業当時から目指しているのは、社員にとって働きやすい環境を整えることです。

もともと建築関連の職人は、若

いころは大金を稼げても、年齢とともに仕事が減り、稼げなくなっていくという状況がありました。ともに働くスタッフにそんな不安定な生活を送ってほしくない、年齢を重ねてもしっかりと仕事をしてほしい。そう考えたからこそ、当社では技術職のスタッフを正社員として採用しているのです。

ただし、会社そのものが成長していかななくては、社員を養っていくことはできません。会計システムの導入など、ICTを活用して必要な部分は効率化をはかるなど、利益を上げるための努力も重ねています。

努力を惜しまず、社員が長く勤められる魅力のある会社になりたい。そして彼らが退職するとき、「いい会社で働けたな」と思ってもらえたら、こんなに嬉しいことはありません。



岩野社長(左)と弊社津玉(右)