

「お客様との信頼関係」

株式会社ザ・クロックハウス 丸井今井苫小牧店 中谷 慶輔

それは電池交換でお越しいただいた女性の方の話です。その方がお持ちになった時計のメーカーはコーチでした。私は舶来の電池交換はたびたび店頭で行っており、コーチも経験したことがありました。ただ今回は裏プタの形状がカーブ状になっていたため、何か起きてからでは遅いと思い、お預かりをして電池交換をしようと考えました。

そのようにお伝えするとそれまで穏やかだった表情が急変し、以前電池交換を行ったときの保証書を出されました。ペアでコーチの時計をお持ちでメンズはザ・クロックハウスの他店で電池交換を行っていて、その時は店頭ですぐ電池交換をしたそうです。おそらくその店舗では私よりも経験の長いスタッフが対応したらしく、何も言わずにすぐ電池交換をしてくれたのに、どうしてできるところとできないところがあるんだと少し語気を強めておっしゃいました。

確かにお客様の言い分は間違っていないと思います。このままでは二度とこのお客様は当社をご利用になられないだろうと思ひ、思い切って説得してみることになりました。時計を見せながら形状が特殊で裏プタが閉まらない恐れがあるということ、コーチというブランドの価値についても説明しました。結局お客様がお急ぎということもあり裏プタが閉まらなかった場合にはお預かりになることを了承していただき、店頭でやってみることにしました。

幸い無事に終わり、私もお客様もホッとしました。するとお客様が、「いろいろ説明ありがとうございます。さつきは「ごめんね」とおっしゃられました。預かりになることを怒っていたのではなく、同じ会社でも店舗、人によって対応が違うことに納得がいかなかったのです。店頭で行うにしても、お預かりするにしても、どれだけお客様のことを考えているかを伝えられるかによって受け止め方が違うと思いました。結果は前回のメンズ用と同じように店頭で行いましたが、帰られる時の気持ちは今回の方が喜んでお帰りになられたと思っております。

そのお客様は市外にお住まいにもかかわらず、その後も電池交換がある度に自

店に来ていただけるようになりました。メンズ用がまた電池交換が必要になって
自店にいらっしゃったときには私が不在で、違うスタッフが対応しお預かりにな
るとお伝えしたところ、快く預けていかれました。あの時の説明が役に立ったな
と感じました。今ではご家庭の時計をご購入していただけるまでになっています。
クレームやそれに近いことがあった時には、ただハイ、ハイとうなずいている
だけではなく、申し訳ないという謝罪の気持ちと一緒に、納得していただけるよ
うな説明を付け加えると、お客様の安心と信頼回復につながる事がわかりまし
た。