

月刊あずかりくん

2004年5月号

お客様にちょっとうれしい気持ちになっていただきませんか？



突然ですが、最近人の行為に感動したり、うれしかったことは何ですか？

ある日、ネットサーフィンをしていたところ、感謝・感動・感激体験を投稿するウェブサイトを見つけました。

そこでは、ほんの些細なことに思えるような店員さんのやさしさ、気づかいなどに感動した人々からの体験が寄せられていました。

残念ながら、その中にクリーニング屋さんでの感動体験を見つけることはできませんでしたが、読んでいるこちらもやさしい気持ちになれる内容ばかりでした。

そこで、今回はお客様がちょっといい気分になれるであろう機能についてご紹介させていただきます。



それは“CS情報”の活用です

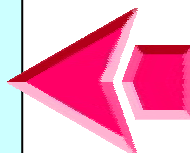
ここでの“CS”とは、Customer Satisfactionの略で、一般に“顧客満足”と和訳されるものです。あずかりくんSYS-7000では、お客様の情報を呼び出し画面に一言メモを書くようなイメージになっています。

これは、「連絡ノート」からヒントを得たものです。複数の店員さんがいらっしゃる店舗には必ず店員さん同士の「連絡ノート」があると思います。その「連絡ノート」だけでは、何百、何千人というお客様に対し、細かなフォローまでは難しいと思われます。

とはいえ、いつでも同じ“なじみの店員さん”が対応することは、物理的に難しいものです。

それをカバーするためにも、お客様ごとの呼び出し画面にて、CS情報を有効利用していただきたいと思っています。

C S 情 報	のり固め
	ワイシャツはたたみ
	子供は小学3年生



呼び出し画面 (お客様の呼び出し)			
カードNo.	00002	会員客	電話番号 123-456-4792
カナ氏名	オシマアツコ	誕生日	00年11月03日
漢字氏名	中嶋 安通子	会員有効期限	2002年03月21日
未収金額	0	累計金額	42,538
ポイント累計	5	達成回数	4
来店回数	36	前回来店日	2001年10月24日
マーク	前月ランク	総合ランク	0
CS 情 報	▲	02001/10/15 (金) 11:58 松原書局[00054] 未 0146 百広上下 1000 未 0147 百広上下 0	▲
	▼	02001/10/15 (金) 11:56 松原書局[00053] 未 0145 百広上下 3266	▼
		02001/10/10 (水) 13:49 松原書局[00009] 未 0017 プラス 450	▼
担当名	青山		
新録音	カードNo. 呼び出し	電話番号 呼び出し	カナ 呼び出し
担当 変更	メニュー 戻る		
			フロア OPEN

主な利用事例

1. "ワイシャツはタタミ仕上げ"のお客様
2. "デラックス仕上げをお好み"のお客様
3. "9月10日汗抜き加工をご利用"のお客様
4. "ポケットなどに忘れ物があった"お客様
5. "割引チケットを配った"お客様
6. "誕生日サービス済み"のお客様



以上のようなメッセージをお客様を呼び出した画面に表示すれば、初めてそのお客様を受け付けた時でも、従来どおりに近いサービスを提供できるのではないかと考えます。また、付加価値の紹介もスムーズにできるのではないのでしょうか。

とくに、常連のお客様など、ワイシャツを持ってこられた場合、店員さんから
“**今日もタタミでよろしいですか？**” というアプローチができれば、それは個に対しての
囲い込みであり、お客様が“私のクリーニング店”という親しみを抱き、安心感にもつながる
のではないのでしょうか？

また、「前回、汗抜きをしたお客様」と表示しておき、効果を聞いてみるなど、お客様との会話のきっかけになればと思います。

“ちょっとした幸せ”

個人的な経験で、ピザを頼む時、毎回“唐辛子を多めに”とお願いしていたら、3、4回目からは、言わずとも通常より唐辛子を多めに持ってきてくれるようになりました。

その時から、特別待遇されている気分になり、そのピザ屋さんに親しみを持ち、うれしい気持ちになった思い出があります。

ほんの些細なことでもその人にとっては、幸せな気持ちになれることがあり、それが、お店とお客様を強く結びつけるであろうことを期待します。

