



ひとつ上の店舗づくり

～クレームを減らすしくみ作りを～

月刊あずかりくん

2010年2月号



たいせつな衣類をお預かりすること...

“クレーム”をテーマにしたテレビ番組があると、必ずと言っていいほどクリーニング店での事例も紹介されます。

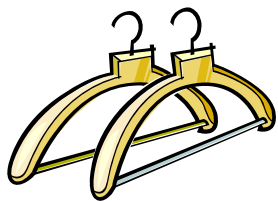


悲しいことですが、クレームで悩まれている方は多いと思います。

「お客様からお預かりした品物をきれいにしてお返りする」

一見すると、当たり前のようにも、実際にお預かりする衣類は、一点一点、異なる状態の品物ばかり。個々の対応は大変なことと思います。

クレームを未然に防ぐために、そして、起こってしまった際にお店としてしっかりした対応ができるように。



こんな使い方はいかがでしょうか。

上着のボタンが取れてるじゃないか！



きちんと検品してるはずですよね！

受付で検品する際、上着のボタンが取れていたら、「ボタンがない」ことをお客様に確認されると思います。

その了解事項を伝票に残せたら、引取りの際のトラブルを減らせると考えました！

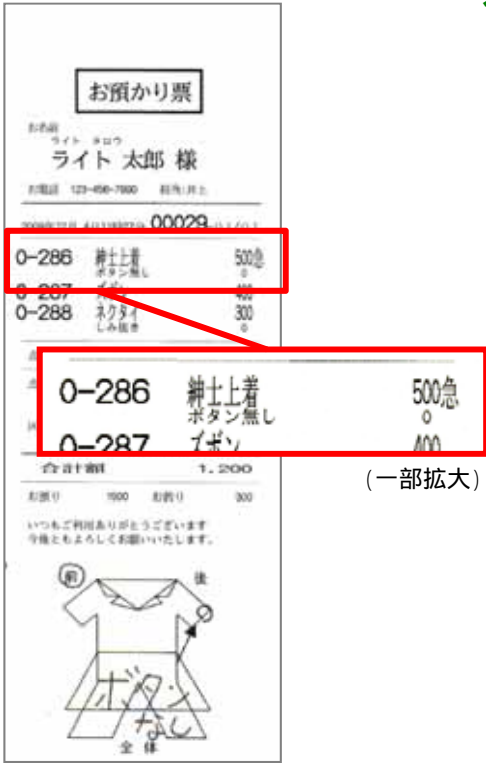
伝票メモで、視覚的に残す



伝票メモ編集画面

レジの画面に手書きで直接メモを記入することで、カンタンに記録できます。「コーヒーのシミ」など、細かな情報を残しておく工場での作業もスムーズですね。

伝票メモは、SYS-7600 のみ

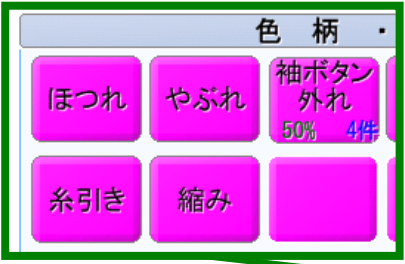


(一部拡大)

伝票イメージ

過去の実績から、重点チェック

色柄加工キーを利用すると、お客様ごとに、その品物に「了解済み」を頂いた件数や割合が表示され、検品時の見落としも減らせます。



(色柄加工一部拡大)



商品入力画面

あのコート、お家で見当たらないんだけど...



紛失!?!いえ、ちょっと待ってください!!

レジで納品管理をすることで、お客様にお渡しした日時を的確に回答できます。

仕上り品の入荷チェックを行えば、納期遅れや紛失の早期発見に繋がり、事前の対策も打てます!!

お渡し日時が一目で分かります

入荷処理で、納期遅れなどを事前に把握

タグ	カード番号	顧客名	商品名	渡し状態	棚番	預り日	入荷日	渡し日時
0-413	12345	ライト	ズボン			10/01/23		
0-414	12345	ライト	セーター	伝票忘れ		10/01/23	01/30	01/30 17:26
0-415	12345	ライト	ブラウス	伝票忘れ		10/01/23	01/30	01/30 17:26

タグ	カード番号	顧客名	商品名	渡し状態	棚番	預り日	入荷日	渡し日時
0-413	12345	ライト	ズボン			10/01/23		
0-414	12345	ライト	セーター	伝票忘れ		10/01/23	01/30	01/30 17:26
0-415	12345	ライト	ブラウス	伝票忘れ		10/01/23	01/30	01/30 17:26

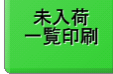
(納品検索画面 一部拡大)

入荷商品一覧				
入荷時刻	棚	タグ	商品名	種別
17時36分		0-414	セーター	先頭
17時36分		0-415	ブラウス	前頁

(一部拡大)

入荷登録画面

未入荷一覧を印刷して、事前に未仕上り品をチェックできます。



そのコートでしたら、月日時頃にお渡ししております

「伝票忘れ」でのお渡しも記録できます。

このズボン、「線なし」でお願いしてたのに！



うわっ、やっちゃった!!

万が一失敗してしまったら、**お店として**、誠意をもって対応しましょう。情報を共有して、アフターフォローと再発防止に**CS情報**が活躍します!!

再洗いの受付の際、状況を CS 情報に記入します。

12345 : ライト 花子 様		◎
CS 情報	ズボンは「線なし」で受けて下さい!!	2010/ 1/30
	前回、指示漏れ。ズボン再洗いです。	2010/ 1/30
	品質重視のため、必要に応じてデラックスを	2009/11/12
	Yシャツ たたみ	2009/ 9/ 1

CS 情報

登録した日付も表示されます



受付時に、CS 情報を確認するだけで、次回以降、より確実に丁寧な対応ができます！

こちらのズボン、**今回も「線なし」**でよろしいでしょうか？



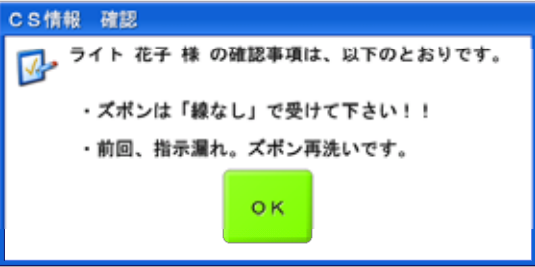
次回来店時、CS 情報が教えてくれるから、**店員さんが誰であっても**一言添えられますね。



前は、...



顧客呼出画面



CS 情報確認 メッセージ