

10月の季語 小鳥

大空に又わき出でし小鳥かな 高濱 虚子

高く澄んだ空に、小鳥の群れが飛んできて、飛び去る爽快さは、秋ならではの景色。

運動会の空に、国旗が掲げられ、その上を小鳥たちが飛んでいくを見たのも10月。



アスクル、ソニー、ゼブラ、バンダイ

アスクルの配達には驚かされる。午後に注文して、明日クルと思っていると、夕方にもう届いて、今日クルになったりするのだから。こんなアスクルを見ていて、迅速な対応を求める人が多いのだなぁと感じる。

近年、多発する商品の品質に関わる問題でも、問題発生時の対応力が、その後の成り行きを左右する。そして、危機管理に携わる人だけでなく、一般からも「始めの対応が良かった」という声が聞こえるようになった。

ネット上で受けられる「クレーム対応検定」も登場。

クレーム対応力を高めたい企業が増加するのを受けて、人材教育会社マネジメントサポートグループが「ウェブ試験」を始め、受験者数が好調という。

公正で迅速な対応がとても求められる時代。これに合わせて、企業が「お客様相談室」系の対応に気を使うようになっているのだが、このところ感心させられたのが、ソニー、ゼブラ、バンダイ。

ソニーのPSP(プレステ・ポータブル)が壊れたということで、使用者本人(中1男子)が、保証書にある相談窓口へ、電話した。電話を受けた担当者は若い男性。製品番号、不具合の状態、保障期間を確かめ、故障品の返送方法を取り決め、親の承諾を得て個人情報を聞き、さらに返送するための包装のやり方を指示して、本体パッキング~箱入れ~紙袋に入れるまで、電話をつないだまま済ませてしまう。ふだんはスロ~な中1男子が、ソニー担当者の指示に従い、電話を片手に駆け回り、パッキンや紙袋やセロテープを集めて、とっとと包装するようすは、ちょっと見ものだった。

電話を切った時にはPSPの入った紙袋は準備万端、翌日、印字された伝票を持って宅急便が取りに来て、なか2日。電話して5日目には修理品が宅急便で戻ってきた。その早さもさることながら、電話をつないだまま、不具合品の梱包まで終えてしまう対応の上手さには驚いた。

ゼブラでは、振ると芯が出てくるシャープペンの不具合について。電話した相談窓口の担当者は若い女性。「壊れた部分の交換部品を送ってもらえますか?」という問いに、「交換品と切手を貼った返信用封筒を送ります」との対応で、3日目に、交換品と返信用封筒が送られてきた。中に入っていた挨拶状には、「壊れ具合を研究したいので、不具合品を返信用封筒で返送して欲しい」との文面。不具合品を送り返すと、さらに10日後、「不具合品の検査結果が出ました」というレポートが届いた。この一連の対応も、とても気持ちがよかった。

バンダイでは、「ガンブラのパッケージに入っていなかった、不足パーツが欲しい」との問いに、「検品もれで、足りないパーツが出てしまい、申し訳ありません。早速、パーツをお送りします」との対応、丁寧に包装された極めて小さいパーツ1個が、速達郵便で届けられた。

ソニー、ゼブラ、バンダイの相談窓口に通じていたのは、「迅速で親切な対応」と「過剰なサービスにならない対応」で、バンダイなどは、足りなかったパーツ1個に、挨拶状を添え、速達で送ってきただけ。おマケの品ものなどはない。しかし、受け取った子供は、「速達で来た」と大満足していた。

特に、子供向け商品のクレーム等に対して、過剰なおマケがつくような対応は良くないと思っていたので、バンダイの対応が好ましくみえた。

公正で迅速なクレーム対応にはお客様の協力が必要です。

3社の対応を見て感じたのは、「公正で迅速な対応にはお客様の協力が必要です」という考え方と、「クレーム対応を通して、消費者の満足度を引き上げ、企業イメージやブランド力を強化する」という考え方を持っている、ということだった。



ドーナツが人気!

10月にオープンした有楽町イトシアにできたクリスピー・クリーム・ドーナツ2号店は、平日昼で2時間待ちの列!

9月にリニューアルしたプランタン銀座にあるドーナツ店のミエルもちよとした行列だし、ドーナツプラント(2004年白金台に開店)も出店を増やしている。

かつて、ミスタードーナツと競っていたダンキンドーナツは1998年に日本から撤退してしまっただが、今回のクリスピー・クリーム・ドーナツは、2006年12月に新宿サザンテラスにできた1号店が長蛇の列となり、ブログの記事もとても多い。

「オリジナル・グレイズド」は150円と買いやすい値段、サクッとした食感とふんわりした口どけの「秘密のレシピ」、2000年頃からアメリカ本土で人気急上昇、2004年にハワイ・マウイ島で開店と同時に人気沸騰したという伝説が重なって、なが~い列を作っている。

クリスピー・クリーム・ドーナツ1937年からの歴史はこちら <http://www.krispykreme.com/history.html>

古いデリバリートラックや、60年代の大きな看板など懐かしい写真が使われている。