

『クレーム』

田中興産株式会社 アーモワールカプリス浦和パルコ店

浦野 由希子

「クレームは顧客様になってくれるチャンスなんです」

それは私が研修の時に上司から聞いた言葉で、その時は意味がよくわかっていませんでした。私は新入社員として入社して5ヶ月経った頃、新規店舗への異動が決まりました。新しいお店を一人でも多くのお客様に知ってもらい、気に入ってもらいたいと思っていた時のこと。先日ワンピースをお買い上げいただいたお客様がご来店されました。

「ちょっとこれ見てくれる？」そのお客様はとても怒った様子でワンピースを広げました。そのワンピースの裾の部分には大きな汚れが付いていました。「明日着ようと思っていたのにどうするのよ！」お客様は週末に学生時代のお友達とご飯に行く約束をしていて、その時に着るお洋服をお買い上げくださったのです。

私は自分を責めました。なんで包む前に商品を確認しなかったんだろう。即座にお客様に謝罪をしました。急いで新しい商品の在庫を確認し、近隣の店舗まで取りに行き、なんとかお客様の元に新しいワンピースを届けることができました。

お客様は「間に合って良かったわ」と仰っていただきましたが、せっかく楽しい気分でお買い物をしていただいたのに、私のせいで嫌な思いをさせたしまったなと本当に申し訳なく思い、謝罪と感謝の気持ちを書いてお客様におハガキを出しました。

すると、次の週そのお客様はまたお店に来店してくれたのです。私はすぐ気付いて先日のことをもう一度謝りました。お客様は「私の方こそこの間はカッとなって強く言ってしまってごめんなさいね。あのワンピース友達に褒められたのよ。あなたの対応が良かったおかげだわ。ハガキまでくれてうれしかった。ありがとう」と仰ってくれたのです。

私のミスなのにわざわざお店に足を運んでくれて、優しい言葉までかけていただいたお客様に感動して、とても嬉しく思いました。

それから、そのお客様は良くお店に来てくださるようになり「私に似合いそうなものはある？」といつも聞いてくれるようになりました。その時に初めて、入社当時に上司が言っていた言葉の意味を理解できました。“クレームはお客様がお店を信頼しているからこそ言ってくれていることなんだ。誠意を持って対応すればお客様との信頼関係を築くことができるのだ”と。

それからはお客様からご意見をいただいたりすると、本当にありがたいことだと思い、少しでも信頼してもらえよう、自分なりに努めるようになりました。