

3日.

3月3日.

クレームとラッキーコール

私共の経営計画書には「ラッキーコールに因する方針」というものがあります。「お客様にご不満を与えたすべての事」と定義しております。平成13年度までは「クレームに因する方針」でしたが、クレームという言葉よりも、ラッキーコールという言葉のほうがより明るく前向きに、お客様が与えられた貴重な警告、仕事の在り方を我々に反省させてくれる幸運な言葉と受け止めるつもりで、「所長、ラッキーコールです」と言われるほうが素早く対応できると思っていたからです。クレーム報告書もラッキーコール報告書に換えました。

経営計画書にも次のように書かれています。一部抜粋すると

- ラッキーコールが発生した時、大小にかかわらず、その場から直ちに上司に報告する。
- ラッキーコールについての責任は一切認めない。ただし、報告連絡を怠った者、方針に従わなかった社員は責任を追求し処罰する。
- 自分がお客様の立場であれば何をしてほしいかを考える。
- お客様がもうよいと言われたときが、解決したと判断する。お客様はお金のこと言っているのではありません。お客様は傷ついた心を、いやしてくれるのを待っているのです。

ラッキーコールと言っているうちに、自己中心的な自分に都合のよい、甘い考えになり、本来クレームとなることも報告されなくなり、クレームも責任のなすりつけ合いとなってしまう。問題が表面化したときには、クレームが報告されていないことを知り、愕然となりました。ラッキーコールという言葉自体が悪いのではなく、うちのレベルが低かったのです。クレームというものを、いやなもの、面倒くさいものという考えが私を中心に広がり、お客様の心が忘れられていってしまったのです。クレームは言われるより、言う方のほうが数倍傷ついているのです。お金を弁償すればよいと言うのではなく、そんなことはあたりまえのことで、お客様がこれに対処する時間と回りの人に迷惑をおかけしてお詫言をする苦勞、夜も寝をれないほど悩み、心配します。人によっては体をこめす人もいれば、責任問題となって会社を辞めざるを得ない人もいます。

竹内日照上人の言葉の中に「乱世と治世の敵」というのがあったのを思い出しました。治世の敵は外部（同業他社）味方は、お客様。能力主義集団で思想価値感を共有する必要のない。乱世は、敵も味方も組織の中の人間。思想的固執りを本人が理解できず、それが原因で会社が自滅を減らす。高い価値感の人の集団にしないといけない。能力がある人が高い価値感の人ではないと。

今は乱世です。経営者は、時代というものをしっかり見つめ、会社社員を守るために、社内の価値感の共有と内部崩壊を防ぐための手を打たなければなりません。今度も倫理法人会からの記事です。今月のタイトルに合っています。

古田土 満