

読むだけで、元気になるレポート

パートナー 村松 達夫

2月は正月気分もすっかり抜けて、本格的なスタートダッシュの時期ですね。皆さんはウォーミングアップは十分でしょうか。さて今月もご笑読頂ければ幸いです。

【今月の発見】

シロアリが信頼を食べる？

私は時々、特に大きな問題点がある訳ではないのに、少しずつお客さんが遠のいている会社を見かけます。

その原因を発見しましたのでご紹介したいと思います。

一言で言うと、

「ほんの小さな配慮不足が信頼をなくしている」

です。

では具体的に事例を交えながらご説明しましょう。

あるホテルに泊まったときの事です。そこに備え付けてあったカミソリが異様に切れ味が悪く、20分くらいかかって剃るハメになりました。

そのホテルには翌日も泊まる予定だったので、仕方なくコンビニエンスストアで100円の使い捨てカミソリを買って対応しました。

このことは余程フロントに注意してまともなカミソリを置くか、いっそ置かないように指摘しやろうと、思ったのですが、結局チェックアウトの時には『たかがカミソリのことだし・・・』と思い、何も言わずに出てきました。(しかし今でもわだかまりが残っています)

しかしこれがお風呂が壊れている、というような大きなことであれば、フロントに対応してもらったと思います。(この場合はキッチンと対応さえしてくれば、後々わだかまりはないでしょう)

つまり大きな不満はリカバーできるチャンスがありますが、小さな不満はそのチャンスがないのです。

言い換えれば小さな不満はシロアリのように知らず知らずのうちに信頼をむしばむのです。

料理は美味しいんだけど何故か行く気にならない飲食店や、商品はいいんだけどあまり利用する気にならないお店を振り返ってみると、大抵同じような理由でした。

私自身も一層注意していきたいし、皆さんにも改めて再認識をしてもらいたいと思いました。