



元氣とタイムリーな情報を提供する

五十嵐レポート

発行:「町コン」五十嵐 勉 平成26年08月18日 第678号「週刊五十嵐レポート」

顧客から社長への手紙

ある食品小売店A社の話。

女性が仕事帰りにA店に立ち寄り、お酒とおつまみを買いました。帰宅後、おつまみのパックを開封したら、腐った異臭を感じました。すぐにA店に連絡を入れました。店長は不在で、副店長がお伺いし、話を聞き、お詫びを申し上げ、商品を引き取り、代金を返金しました。翌日、副店長は店長並びに社長に報告しました。これで終わったと思っていました。

顧客から社長宛に手紙が届きました。「突然のこのようなお手紙失礼致します。あの一件以来なんの音沙汰もなく謝罪らしい謝罪もないので一筆申し上げます。(中略) 正式な謝罪となぜ店頭にあった商品が腐食していたのかという回答があるものと思っていました。もうこのことは終わったかのようです。客を客と思っていない軽視した対応はどういうことなのでしょう。(中略)」

店長から詫びと原因の究明、そして再発防止策などを提示していただき真摯な態度でしたら、ここまで怒りを覚えませんでした。

なぜもっと一人の顧客に対して、真面目な対応ができないのでしょうか。臭いものに蓋をするような態度は見過ごすことは出来ません。(中略)

今後はお宅では信用ならないので、遠くでも〇〇屋さんで買うことにします。本当にかっかりです。きちんとした回答をお待ちしています」

クレームです。まさに顧客の不満は、「商品の不調に対する不満」×「態度の不満」の2つです。すぐにA店では社長と店長の自筆の手紙を書き、原因と今後の対策をお伝えしました。顧客からは誠意ある対応との返事がありました。

顧客からの手紙は天の声です。「こんなことしていたら顧客から見放され、潰れますよ」。A店はこれをきっかけに「ルール化」を徹底し、従業員教育を真剣に実施するようになりました。

ちょっと
気になる出来事

今、深夜にテレビ東京系で放映されている「孤独のグルメ」が人気とのこと。

個人で雑貨輸入商を営んでいる井之頭五郎（いのがしらごろう）が、仕事の合間に立ち寄った店で食事をする様子を描いたグルメ漫画のリアル版。主人公を演じるのは俳優、松重豊さん。今は第4シリーズ。

私の家族では第1シリーズから観ています（深夜なので録画して後日観る）。うちのかみさんは、松重豊さんが登場すると「ゴロォー」と叫ぶほど気に入っている番組です。

第2シリーズのときにわが町「京成小岩」のケーキ屋さんが登場しました。

普通の町の食堂や居酒屋に入って、井之頭五郎（松重豊）の豪快な食べっぷりとコメントが面白い。

一度ご覧になってください。



一口メモ
知識

消費財の分類 (最寄品)

消費財とは、消費者が自ら消費するために購買する財である。最寄品、買回品、専門品、非探索品の4つに分類することができる。

最寄品は、消費者が頻繁にその場で購買し、類似品との比較や購買に対して最小の努力しか払わない商品。たとえば、タバコ、石鹸、新聞。

最寄品は、必需品、衝動品、緊急品に細分類される。必需品は日常の基礎的消費に基づいて買われる商品。ケチャップ、歯磨き、クラッカーなど。

衝動品は、計画や探索努力を全くせずに購買される商品。消費者は通常求めないので、できるかぎり多くの場所に露出させる必要がある。キャンディや雑誌がレジのそばに陳列されているのは、衝動買いを促すため。

緊急品は、ニーズが急激に生じたときに買われるもの。豪雨のときの傘や冬の最初の吹雪のときのブーツやシャベル。顧客が必要としたときに販売する機会を失うことがないように、配置する。

フィリップ・コトラー、ゲイリー・アームストロング「新版 マーケティング原理」より

●「新・経営の志手帳」発売中！(1,000円＋税)

●町コンランチエスター経営戦略塾 毎週日曜日 午前10時～12時。

●町コン・ランチエスター経営戦略セミナー 毎月東京開催

(株)五十嵐コンサルティングオフィス 〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5

TEL03-3659-7703 Fax03-3659-7077 i-daruma@igarashireport.com

