

あなたにそして自分にも

# どんまいどんまい



## お客様の苦情の言葉 に感謝！最高の教え を頂きました。



お客様の立場  
で考えるって  
難しいですね

お客様の立場にたって考えているつもりが全く考えていなかった事に気付いた武田英昭です。先日、こんな事がありました。ネットショップの御客様から御注文を頂いて、当社の在庫品を出荷したのですが、その時、当社のスタッフがうっかり商品を間違えて出荷してしまいました。すぐ、お客様から納品書は注文通りだが入っている品物が違うと連絡がありました。ここで、当社のスタッフは自分の間違いをすぐ気付き「申し訳ございませんでした。御注文頂いた商品はすぐ送り直しさせていただきます。間違った商品は大変お手数をおかけしますが着払いで御返却御願います」とメールで返事をしました。

「どんまい どんまい」

他の月の「どんまい どんまい」を見逃した方は[ネットショップのホームページ](http://www.k-takeda.net/)からぜひ御覧下さい。

失敗した時、がっかりした時、つらい思いをした時、落ち込まず再チャレンジ出来る様にとの思いで、あなたと私の心のかけ橋レターを送ります。

毎月1回発行 発行編集責任者 武田英昭 (株)タケダ 山形県山形市あかねヶ丘 3-18-1 電話:023-644-5633 FAX:023-644-5663

メール: [takeda02-ht@yamagata.email.ne.jp](mailto:takeda02-ht@yamagata.email.ne.jp)

ホームページ URL: <http://www.k-takeda.net/>

ネットショップ: <http://www.k-takeda.net/shop/>

ブログサイト: <http://donmai55.seesaa.net/>

この当社からの返事に対し、お客様からお怒りの返信メールを頂きました。

「そちらで間違っただけの出荷した商品をただ、着払いで返品して下さいとは最低ですね。

こちらでは返す為の梱包材や送り状等何もないのにただ、着払いで返せというのですか。本当ならそちらから着払いで返す為に必要な箱と着払いの送り状をわび状と共に送ってくるべきではないのですか」とかなり御立腹の様子でした。

そのメールを頂いて、当社のスタッフがどのように対応したらいいのか、私に相談にきました。

**私はお客様のお怒りのメールを読ませて頂いて、私自身も当社のスタッフと同じような対応をしてしまったらと思う、改めてお客様の立場にたって考えていなかった事に気付かされました。お客様の立場にたって考えれば当然の事が、こちらの立場でしか考えられないからお客様の気持ちがあわかっていなかったのです。**

私からお客様にお詫びの電話を差し上げて、こちらの至らなかつた事を深く謝り、お客様の納得して頂けるような対応をさせて頂きました。

**今回の御お客様の教えをしっかり受け止めて、お客様に二度と同じような不愉快な思いをさせない様に社員全員が共有出来るようにしたいと思いましたが、本当にありがとうございました。**

~~~~~

9月と言えば、「敬老の日」がありますね。私の父も5月末に集中治療室で人工呼吸器を付けて2週間、生死をさ迷いながらも無事退院出来て、今も又、自宅で元気に生活しています。

**今年、満で88歳ですが何年でも長く生きられるようにしっかり介護して行きたいと思っています。**生きていればこそ、介護出来ると思い、介護を喜びとして日々生活しています。 武田英昭

# (株)タケダに勤務して丸19年になります♪



仕事にやりがいを感じています

お客様のお問い合わせに「わかりません・ありません」という返事を禁句にしている田中です。4月から内勤になり今月で5ヶ月になりました。それまでは担当地域のお客様を中心に営業してきましたが、現在は全地域の営業の補佐や仕入れ業務全般の仕事をしています。

**仕入業務は会社の基盤になる大切な仕事なので、とてもやりがいを感じています。**

**それから常に社内にはいますので、会社全体の仕事の流れに気を配れるように心がけています。担当の営業マンが社内にはいない時は、私が代りにしっかり対応させて頂きまますので、これからも宜しくお願いします。**

その場で返事出来ない時は、しっかり調べて返事を差し上げたいと思っています。

それから、当社はネットショップも運営していますが、顔を合わせた事のないお客様と電話でお話させて頂く事も多くなりました。

**これまでの在庫商品を中心に販売していた流れから、問合せや図面指定された商品を探して**

手配する流れが変わって来ていますので、今まで以上に商品知識が必要だと感じています。

どんな小さな事でも全力でご対応させて頂きまますので、是非お電話下さい。 田中実

~~~~~

田中課長、毎日御苦勞様です。

田中課長が社内にいるので会社全体がスムーズに機能しているように感じています。

田中課長が19歳の時にまだ個人営業の武田金物店に来てくれましたね。

今の社屋に移転する前の店舗でパソコンもなく、私もソロバンで納品書の計算をしていた頃でした。

あれから19年が過ぎ、その間、現在の社屋に移転してパソコンも少しずつ増えて12台になり、ネットショップまで運営出来るようになりました。

**田中課長は後輩の面倒見がいいので、若手の指導をしている様子を見てると、とてもうれしく感じています。**

**仕入業務は私がやらなければと思っていたのですが、思い切って田中課長に任せて良かったと思っています。**

これからも、先頭に立って社員みんなを引っ張って行って下さい。

期待していますよ。

武田英昭

## 編集後記

ネットショップを運営していると、今までの商売に対する甘さに気付かされます。

**日々謙虚の心が大切ですね。** 武田英昭

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

田中課長へのコメントを書こうとすると今までの事がどうしても思い出されます。

懐かしく思います。

武田英昭

“どんまい どんまい”を読んでいかがだったでしょうか。「あなた」の感想をお聞かせ下さい。

電話 023-644-5633

FAX 023-644-5663

Eメール [takeda02-ht@yamagata.email.ne.jp](mailto:takeda02-ht@yamagata.email.ne.jp)

武田英昭までお願いします。  
どんな事でもいいです。  
是非ともおねがいします。

待ってま〜す。

