

お客様満足研究会員各位

お客様満足研究会

第 145 回事例研究会(オンライン開催)のご案内

迷走停滞台風10号も去り、夕焼けの美しい季節になりました。

先日の雑誌の記事に松下幸之助さんの自転車店での苦い経験が掲載されていました。良く、お客さんから煙草を買ってきてと何度も頼まれるので、事前にまとめ買いをして、都度渡すようにすれば余計な時間を省け、20個で一個おまけがついたそうです。一挙両得で商売の原点になったと言われています。しかし、周囲の奉公人から金儲けしているとの不満がでて主人から注意され、止めたとのこと。幸之助は後年、「人の関係は難しい、みんなに分配したら良かった」と語っていたそうです。このことが「自他相愛の精神」となり松下の発展の礎となりました。先日の 111 回セミナーで学習しました「ラポール形成」の実践はとても勉強になったと思います。折角ご連絡下さいましたお客様の不満を満足に変える「積極的な聴取と共感」はカスハラにも発展させず、私たちを理解頂き、ブランドの価値も向上することが「自他相愛」につながるのではと考えます。

さて、10 月の事例研究会は ZOOM にて開催します。奮ってご参加をお願いします。第 3 回自主勉強会もおこないます。

記

●日 時：2024 年 10 月 16 日（水）14：00～16：00（受付 13：40～）

●会 場：オンライン開催（Zoom ミーティング）

●内 容：（1）事例発表（各社約 40 分）

①川本産業株式会社

②京都生活協同組合

（2）①最近の情報 困りごと相談 等

②事務局より

（3）第 3 回自主勉強会（16:00～17：00）

※エントリー企業のみとなります

●Zoom ミーティング 【OM研】10 月事例研究会（10 月 16 日）

◆Zoom ミーティング URL

<https://us06web.zoom.us/j/88336327373?pwd=aIIjFbCoGnUBVh3Yr9unPtBUR8grV5.1>

◆ミーティング ID：883 3632 7373

◆パスコード：861605

●申し込み締め切り：2024 年 10 月 9 日（水）

●申込先：お客様満足研究会のホームページの

[参加申し込みフォーム](#)（左のリンクをクリック）

からお申し込みください。 ※欠席の場合のご連絡は不要

●問合せ先

お客様満足研究会

事務局 080-2488-7349（事務局長：朝倉）

当日連絡先 080-8502-8153（担当：高城）

Zoom についてのお問合せ 090-4269-9021（担当：榮井）