

フィットネス  
ビス兄の  
**お悩み相談**  
現場たたき上げ

#15 text : Kazuyoshi Endo

お客様の要求にどこまで対応すべき?



## Q 今回のお悩み内容

お客さまからのご意見にはどこまでお応えすべきでしょうか。会社からは「できることは全部対応するように」と言われていますが、基準がないようにも思え、迷うことが多くあります。

## A 現場たたき上げの遠藤からのアドバイス

「伝説のサービス」的な本を読むと、お客さまのとんでもない要求にお応えすることも「サービスの一環」と書いてある場合があります。

例えば、(どこの会社かは忘れましたが)「返品に応じます」というサービスを提供している会社が、自らが販売していない商品の返品を迫られた結果、「お客さまのため」とそれに応じたという逸話もあったかと思えます。

大切なことは「何をサービスと考えるか」という「定義」が明確かどうかだと思います。

上記の例でいえば、「何でも返品に応じるべし。それが当社のファン開拓につながる」という定義(理念といっても良い)があるなら堂々と応じればいいし、「当社はそういうことをサービスと考えていない」とするなら応じるべきではないと思います。

## Profile 遠藤一佳

(株)フィットネスビス 代表取締役CEO  
大手、ベンチャー等で、トレーナー、企業フィットネス、SV、副支配人、支配人、営業部長、営業本部長、役員を歴任後、2007年6月に独立。2008年度は富士アスレティック&ビジネス専門学校「パーソナルトレーナー学科」で講師を務める。ブログ「勇気のカ」、メルマガ「L & M 大学」好評執筆中！  
URL : <http://www.fitness-biz.net>



私が思うに、多くの会社がこの定義が不明確なままに、行き当たりばったりのお客さまの要求に応じているように思えます。その姿勢が「顧客満足の追求」といえるのかどうかは大いに疑問です。

私は「顧客満足」というのは提供側の主体性があってこそ実現するものだと思います。それは、価値観の「ごり押し」ではありません。

「お客様はこういうサービスを提供すれば喜んでいただけるに違いない。だから、このサービスを全力で提供しよう」という姿勢です。いずれにせよ、絶対にはずしてはいけないことは「お客さまに喜んでいただく」ということです。

従って、「できることは全部対応するように」という会社の姿勢は正しいものです。

そこに「定義」や「主体的意識」を加味することで、あなたの悩みは解消に向かっていくと思います！