

三日月新聞

みかづき

4月18日(金)

第 3 号

発行 本のペンギン堂

本のペンギン堂

<http://www.a2h2.com/book/>

サービスとは こういふことだったのか!

あなたは感動のサービスを 受けたことがありますか?

サービスが伝説になる時

ベツツイ・サンダース

この本は、会社に勤めていた頃、社員全員に配られた本です。

もう十年以上も前のことです。

「目かウロコが落ちました」

という社長の手紙がページの間にはさまれてありました。

今や、顧客主義とか顧客へのサービスとか、そのような認識は、当たり前に言われていますが、その当時はまだそんなに当たり前というほどではありませんでしたし、私にとつては、この本が「顧客第一」ということに触れたスタートなのでした。

データによるマーケティングをしたり、システムを構築したり、お客さまに対するサービスの手法は数々ありますが、それもすべては、「お客さまのために役立つこと」が、原点です。そのための方法であり、システムなわけです。

そして、その結果、お客さまに認められた対価として、自分たちに利益がもたらされる。その考え方の基本さえがれずにいれば、システムを作り上げることや、効率化を図ること自体は目的となってしまうような本末転倒な間違いはおきないでしょう。

「キレイ」とかもしませんが、理念とはそのような本質的な部分を明確に持つ、ということではないのでしょうか。

「すべてはお客様のために」

私は、ある時期、がっちりとそのことを教え込まれ、そのことについて色々と考えてみました。

サービスが 伝説になる時

ベツツイ・サンダース



ペンギン堂

・・・おすめしたいエトセラ・・・

STARTING OVER

エレファントガシマシ

「俺たちの明日」という曲がいい。40代に突入した私にはぐとくる。テレビCMで流れているから、耳にしたことがある人も多いと思う。

私は、ちよつとへこたれそうになったときにはこれを聴いて励まされているのだ。

さあがんばろうぜ!

10代、20代、30代と歳を重ねて、抱えるものも多くなって、それでも明日を信じて生きていくのです。そうさ、そんなさ!



覚書き

■ サービスが伝説になる時

著者：ベツツイ・サンダース

訳者：和田正春

税込価格：¥1,835

出版：ダイヤモンド社

発行年月：1996.8

それは、それから十年以上も経つた今となっても、私の身体のなかに、なにかしらの形で残っているのではないかと思います。

その原点、バイブルともいふべき本が、『サービスが伝説になる時』なのです。

ここまでするか?と思うかたわら、ここまでするからこそ、単なるビジネスのためのサービスが「感動になるのだらう」と思うのです。

生活をしていく上で、私たちは、サービスをやる側になったり、される側になったり、サービスに無縁であることはできないのです。サービスをやる側であれば、お客様のためになる自分でありたい。

サービスを受ける側であれば、感動的なサービスに出会いたい。

そんなことを思いながら、日々暮らしていますが、実は、そのどちらもなかなか難しい、というのが現状です。

ヘアサロンゴロゴロ

あっという間に
ハードなゴロゴロヘア
痛みません!
ゴロゴロパーマ
(シャンプー・カット・トリートメント付)

予約優先◆お電話お待ちしております
イザ ゴロゴロ
☎ 13-5656



※急募、青または銀髪、パーマ得意数種、まずはご連絡ください。通つてお帰りご満足いたします。

編集雑記

四月は、新しい季節です。大きな変化のある人たちも多いことだろうと思います。私も例に漏れず新しい職場で悪戦苦闘中です。今回にはじめての職種。物覚えの悪い脳ミソにぎゅうぎゅう詰め込んでも、というが私の自分勝手に年齢は関係ない、というのが私の自分勝手な持論なのですが、なかなかハードな毎日なのであります。そんななか、ふと思いついたのが、私がまだ二十代の頃のことでした。社内でも新しい事業がはじまり、私もそのなかのメンバーで、でもなにかははじめてみたらいいかもわからずに途方にくれていた頃のこと。心細く不安でしかたなかった。その頃に頂いた本のこと。思い出して、取り出してみたのでした。新しいことというのは不安がつきものです。それでも踏ん張ってやってみると何が開けてくる。いつでもそうじゃないか、などと思いつながらまたあしたからがんばつてみようと思つた。

ペンギン堂店主

◎ 広告募集中心 ◎
業種不問、お気軽にお問い合わせ下さい。