

平成19年4月28日

従業員各位

株式会社 徳 ・ 株式会社 傳六  
ノリックス 株式会社 ・ 株式会社 和公  
代表取締役 鷺岡和徳

前略、今月も業務に専心いただきありがとうございます。先日ある支店で私どものオペレーションの不備からお客様に不快な思いをさせてしまい、得意先様にもご迷惑をおかけするという事案がありました。得意先様（葬儀社）に対して改善方法とお詫びの手紙をお送りしたところ翌日ありがたい返事を頂戴しました。要約した内容を紹介します。

- ・ 葬儀の食事というのはあくまで葬儀式の一部であり単なる会食ではないという事、必然的に提供するサービスや接客ももっと真剣に考えなければならないという事。
- ・ 「きちんとする」これが簡単なようで最も難しく私たちサービス業が一番心を砕かなければならないという事。
- ・ 葬儀の仕上げを召し上がられるお客様は基本的にはリピーターではない、だからこそ今出来る最高の食事とサービスを提供しなければならないという事。
- ・ わかっていること、従業員に伝えているという事とそれがきちりできていないということは全く違うという事。

大切な時間をさいてこのような手紙をいただいたことは本当にありがたくこのような得意先に恵まれた事を心より感謝し、同時に同じ失敗を絶対にしないように私の部屋にこの手紙を貼らせていただいています。これを機会に失敗をした支店のみならず全店で接客講習を実施し、当たり前のことを当たり前に行えるよう、そのことによってお客様に感動してもらえるよう、料理のみならず葬儀もよかったとだけいただけるように全員で取り組んでいきましょう。また4月23日にグリーンガーデンひらおかで全体会議ならびに接客講習会を実施しました。大切なのは形ではなくお客様に喜んでもらおうという心です。参加いただいた従業員の皆さんにはその事は十分に伝わったと思います。形はあとからついてきます。お客様の声、クレーム、こうしてくれたらいいなという意見を拾いまくってください。それらをスピードを持って改善していきましょう。わが社の発展のエンジンはまさにそこにあります。熱意を持って全員で取り組みましょう。そして会社の中を私たち全員の熱意で溢れかえらせましょう。伝染病のごとく

**「私たちはお客様のために常に新しい事に挑戦し、食生活に新たな価値を創造し続けます」**

すべては自分のために。  
すべてはお客様のために。  
すべては会社のために。  
すべては社会のために。

来月も一緒に頑張りましょう

草々