

お喜びの声

普段お客様とやり取りをしていると、お喜びの声をいただく機会もあると思います。一体どんな行動・姿勢がお喜びにつながっているのでしょうか？

『田口さんから借りているんだよ。』



佐渡営業所 営業

たくち ともかず

田口 友和さん

♥ 普段意識していること

遠藤部長より、「プライベートでのお付き合いができると、もう一步踏み込める」とアドバイスをいただいたことがありました。佐渡ヶ島は小さいので、皆が顔なじみの地域です。そういった地域特性を活かして、プライベートでもお客様と仲良くさせていただいて、普段から仕事以上の信頼関係を構築できるよう努めています。

実際に、普段から一緒に飲む社長が7,8人いるのですが、飲み会の幹事は私が買って出ることが多くあります。積極的に動くことで、飲み場でニーズを得られたり、他の飲み会にも誘われ別の社長を紹介いただいたりと、次につながるのです。元々幹事などの役回りも好きなので、自分に合ったスタイルだと感じています。

今後の目標

今以上にお客様との信頼関係構築を目指して、輪を広げていきたいです。そして、ジーエム全体でもっとノウハウ共有ができるようになれば、もっと会社が活性化と思うので、今も個人的に少し行っているのですが、お客様から聞けた情報などは社内にも共有して互いに活かせるようにしたいです。

『すごく助かったよ、ありがとう。他の会社とは違うね。』

私はサービス担当なのでお客様から修理のご依頼をいただくのですが、「こういう状態なんだけど、どうしたらいいか」と相談をいただいた際、丁寧に対応したところこのお声をいただきました。このお客様は複数種類の機械をお持ちで、これまでも何度かご依頼があり、その都度「恐らくこういったことが原因なので、ここは気をつけたほうが良いと思います」と自分なりの見解をお伝えしていました。修理だけして終了ではなく、親身になって対応した点を評価いただけたのかと思います。

♥ 普段意識していること

「お客様が何を求めているか」を考えることが重要だと思います。話を伺う前に、あらかじめお客様からありそうな回答パターンを想定し、会話をしながら探ってすぐ提案できるように準備。そして、問題解決だけでなく、「自分だったらこういうこともできます」というプラスアルファの提案もセットで行なうことで、次につながることを意識しています。

今後の目標

まずはサービスとしての技術の向上です。そして、お客様とコミュニケーションを密にとつて、地域に根付いた整備士を目指したいと思っています。「長岡で修理と言ったら木村くん」と言われるような存在になれたらいいですね。これには経験が必要なので、どんどん新しい経験を積んでいきたいです。



長岡営業所 サービス

きむら あきもと

木村 昭元さん