

私たちの行動指針12ヶ条 その8

クレームを宝にします。

クレームとは、お客様の持っている不満や要望です。

しかし、クレームを頂けるお客様はごく一部です。

クレームの大半はお客様の胸の中に存在しているのです。だからこそ、クレームを頂けるお客様に対しては、クレームを引き出す努力が必要になります。

それは業務改善の機会を頂き、すべてのお客様により質の高いサービスの提供につなげるチャンスだからです。

クレームをお客様の気持ちになって考え、迅速、誠実に対応すれば、より信頼を深めることになるのです。

同じクレームを二度と受けないために社内に公表し社員全員が共有することで大きな宝（財産）としていきます。

税理士法人 タックスアンドマネジメント