

お店を褒めるコミュニケーション

#ご意見箱 #カスタマーインティマシー



一番近くにあるスーパーはサミットです。

学生の頃、住んでいた豊島区椎名町(西武線沿線)にもサミットがあって、いま住んでいる品川区(東急線沿線)にもサミットがあります。そんなに都内に店舗数はないのに生活圏にいつもある不思議。

そんなサミットの片隅に、ちょっと前までなかった、ご意見受付の机を発見しました。

お客様のご意見箱というものは、昔からあります。

小さな箱に紙片を入れてくださいと開口部があるイメージです。だいたいこういうものは、「なんとかという商品を取り扱って欲しい」とか、「店員さんが無愛想だった」といったネガティブな意見が多いものと思い込んでいました。

で、この机、ご意見を書く専用で、机そのものに開口部があって書いてそこに用紙を入れられる親切設計。書くのが面倒な場合は QR コードをスマホで読み込んで、そこから意見を送れます。時間や場所に縛られないって良いですね。

「お客様の声」もこの机で読めます。投稿された内容を打ち込み直してお店からのコメントがつけられた状態になっています。どんなご意見かなと思ってみると、意外なことにポジティブなコメントが多い。

「いつも店員さんが優しいし、品揃えがとってもいいので応援しています！」

「店員さんやさしく、店内もきれいです。今年もよろしくお願いします」

「お米券でのお買い物を商品の制限なく利用できれば使い勝手が良いですね」

みんなポジティブ、3件中2件は、お店を褒めている。目に見える形で、お店とお客さんのポジティブな関係が見えて、すごいなと思いました。おそらく、批判とかクレームもあると思うのですがポジティブな声があると意見と向き合うことも、前向きになりますよね。

ご意見ありがとうございました。
お寄せいただいた「お客様の声」は次のように

お客様の声	お客様の声	お客様の声
お米券でのお買い物を商品の制限なく利用できれば 使い勝手が良いですね ご記入日 2022年 12月 24日	いつも店員さんが優しいし、品揃えもとてもいいので、 いつでも応援しています！ ご記入日 2022年 12月 28日	いつもとても気持ちよく買い物させて頂いています。 店員さんやさしく、店内もきれいです。 今年もよろしくお願いします。 ご記入日 2022年 1月 17日
この度は、お米券の利用範囲についてのご意見を頂戴し、ありがとうございます。 頂戴致しましたご意見は、店員より関係部に 伝えさせて頂きます。 この度は貴重なご意見、誠にありがとうございます 今後も荏原4丁目店をご愛顧頂きますよう、 お願い申し上げます。 ご返信日 2022年 12月 28日	この度は、従業員に温かいお言葉を頂戴し、 誠にありがとうございます。 当該従業員には店員より、伝えとともに、全員に 共有し、仕事の励みとさせていただきます。 この度は、誠にありがとうございます 今後も荏原4丁目店をご愛顧頂きますよう、 お願い申し上げます。 ご返信日 2022年 1月 6日	この度は、温かいお言葉を頂戴し、誠にありがとう ございます。 店員より、店舗の従業員全員に共有し、仕事の励み とさせていただきます。 この度は、誠にありがとうございます 今後も荏原4丁目店をご愛顧頂きますよう、 お願い申し上げます。 ご返信日 2022年 1月 10日

というわけで、最近、ハーブの売場でデイルの取り扱いがはじまったことが嬉しかったので「ハーブ売場でデイルの取り扱いが始まって嬉しいです。」とポジティブなコメントを書いて送ることにしました。

とはいえ、紙で書いて送ると、お店からの返事があったかどうか判らないのがちょっと残念ですね。

スマホの普及で、ご意見箱の可能性はもっと開けるのではないのでしょうか？

週末は、デイルを使って、サーモンとクリームチーズ&デイルのオープンサンドをつくりました。

