

顧客の信頼回復

レストランの厨房に設置したエアコンの修理依頼を午前中に受けながら夕方に訪問したため、室温上昇が調理中の食材に影響を与えれば営業できなくなるとお叱りを受けた。

1. 既存設備の概要 とお客様の評価	<p>【既存設備の概要】</p> <p>フランチャイズレストラン 店舗用空調機（天井埋め込み型 10HP×1系統） 厨房に設置</p> <p>【お客様の要望】</p> <p>空調機の修理依頼を午前中にしたが、来たのは夕方であった。厨房に設置しているので、室温上昇が調理中の食材に影響を与えれば営業できなくなることにかけて欲しい。</p>
2. 提案した解決策	<p>【原因の特定】</p> <p>夏の繁忙期の為、現場の状況を十分にヒアリングせずに受付を行った。 当日中に訪問すれば、十分にお客様のニーズに応じていると思い、客先への連絡を怠ってしまった。</p> <p>【信頼回復の経緯】</p> <p>1) 診断の結果、圧縮機ロックであった。お客様のお叱りからすれば1回目の訪問であっても即日部品交換がベストであるが、不可能なため、圧縮機の在庫と同時に、空調機の更新にも対応できるよう本体の在庫も確認し、修理・更新のいずれでも翌日の営業終了後には対応可能であることと、それぞれの金額をその場で説明した。</p> <p>2) 機器の使用年数、故障履歴等を考慮して空調機の更新の受注を受けた。</p>
3. 得られた成果と お客様の評価	<p>【成果】</p> <p>連絡の遅れはあったものの迅速な対応を行い、より一層の信頼を得ることができた。</p> <p>【お客様の評価】</p> <p>訪問時間がわからなくても、まず現状の連絡を行って欲しかった。 例えば、本日中には訪問が難しい、明日の夕方までには訪問する等。</p>

<p>4. 今後の課題と 展開</p>	<p>【課題】</p> <p>各現場において修理終了時間の想定は、難しい場合がある。 しかしながら、フロントと連絡を密にして各サービスマン担当者の予定を限りなくタイムリーに把握する必要がある。</p> <p>【今後の展開】</p> <p>理想としては、フロントにてサービスマンの予定が把握できれば客先に訪問予定を即答できる。</p>
-------------------------	--