

・ 193【苦情についての報告】

応対に対する苦情の報告

11月4日、当社お得意先東和家具販売江波専務より、受付係の応対に対するクレムがございました。その内容は、たまたま当社にお立ち寄りになった江波専務に対して、受付係が極めて不誠実な応対をしたとのことでした。

早速調査した結果、当社の受付係は宮野梨果でした。本人に事情を聞くと、横柄なおっしゃり方で「社長はいるか？」と尋ねられたので、事務的に不在を伝え、お引き取り願ったとのことでした。

本人としては、所定の応対をしたつもりで、江波専務がなぜお怒りなのか、まったくわからない様子でした。しかし、当社社長と江波専務との特別な関係を説明したところ深く反省し、今後応対には細心の注意を払うとの返事でしたので、今回は叱るだけに止めました。

また、江波専務に対しては、宮野とともに直属の上司である井沢係長が赴き、失礼を深くお詫び申し上げました。

これにより江波専務も快くお許しくださり、今後の取引関係に支障を来すことなく処理することができました。

以上