

お客様の為に

お客様の為を考えて店舗で行なっている取り組みを紹介しします！

三上店

全員で取り組む掲示板

WEB 掲示板

「今日お客様か
こんな事言われました。」

「情報、どうして
共有して？」

「その新しいサービス
もってきましょう！」



店舗の間でも皆の情報共有

西小路店

チームワークでお客様サービス

西小路店では、「玉箱に穴が空いていないものが良い」とお客様から言われ、その情報をスタッフ全員で共有し、そのお客様に対しては全員が穴の空いていない箱を提供出来るようにしています。その他、お客様の煙草の銘柄を覚えるなどしてお客様一人一人に喜んで頂ける取り組みを行なっています。



玉箱の穴は静電気の為に空いているんです。穴が空いていない状態で静電気の溜り過ぎを懸念しているんです。僕らの時代には画期的だったんです。



BAEK AND COMPANY Communication Paper

B-SMILE

VOLUME 10 MAR. 2013

- TOP DOWN
- BOTTOM UP
- SIDE AND DIAGONAL



B-SMILE ロゴマークは、B-SMILE 3つの目的・TOP DOWN・BOTTOM UP・SIDE AND DIAGONAL を一つにしたものです。会社や皆さんの考えが四方八方へ伝わるイメージをデザイン化したものです。B-SMILE 編集部

社長の言葉



今年初めての社内報となります。去年はスタッフさん一人ひとりに面談をさせてもらい、様々なことを伝えてきました。BAEK SEE でもアルバイトの人も新たに入り、共に色々なことを学び、新たな方向性が見えて来ました。去年一年間にも伝えてきたように、「お客様本位」で、お客様を楽しませる為に、自分たちが何をすべきか一人一人が何ができるかを考えて行動して行けるような会社にして行きたいと考えています。その為にも僕の考えが皆に伝わるように、チャレンジしていきたいと考えています。お客様を第一に考えて、お客様のために皆が一致団結していけたらと思います。去年の暮れから考えていることは、人は皆一人で生きているわけではないということです。家族や周りのスタッフ、関わっている人達に支えられて初めて今の自分が存在し、生活しているということに感謝をしましょう。さらにそれを相手に伝え、行動に示すことが大切です。感謝の気持ちを大切に、日々を過ごしていただければと思います。

がめちょうの探究コーナー★

がめちょうの探究コーナーは、言葉や物事の意義・本質などをみんなて考え、わかちあうコーナーです

第一回のテーマ
「お客様本位」
では？

《 お客様本位について考える 》

「お客様本位」、2012年より社内でもよく聞く言葉となってきたのではないのでしょうか。この「お客様本位」、皆さんはどのように受けとっているでしょう。初期の説明では「自分本位」との比較や「お客様視点」で考えることを伝えられているはずですが。今回の社内報10号、そして次回の11号ではこの「お客様本位」についてより深く考えるきっかけになればと思います。私の探究結果を報告していきたいです。新しい価値や「やり方」ではなく、自分自身でより深く深く「お客様本位」を考えるための一つの情報として捉えていただくと幸いです。



これはがめちょうの考えです。人により色々な考えが共有でき、是非みんなの考えも共有して「お客様本位」を探求して行きましょう

■「そのつもりがなくても」

まず簡単に自分本位からお客様本位について探究してみましょう。ネット検索で調べたところ自分本位は必ず「自分本位」…自己中心的が「自分のことしか考えられない」と定義するならば、自分本位は「そのつもりがなくても自分の事を優先して、他のことを思っていないわけではないが他への配慮を欠いてしまう」こと、とあります。自己中心的の解釈は置いておいて、自分本位の一文で私が面白いと思うのは「そのつもりがなくても」です。「そのつもりがなくても」というのは、意図（意識）や考えからではなくその人本来の自然体の状態、もしくはは無意識の状態ということだと思います。そう考えると文中にある「自分の事」を「お客様の事」と置きかえるだけで、意図なく、考えることなく自然体でお客様を優先することがお客様本位といえそうです。

また、家族や友人、働く仲間、自分に関わる全ての人達（ひょっとすると自分自身も）を内部顧客と捉えたと、他への配慮を欠くこともなくなるのではないのでしょうか。

今回は自分本位の説明に使われていた「そのつもりがなくても」を切り口にしてお客様本位について考えてみました。お客様（かかわる人）の楽しみや喜びを優先できる人、そしてそれを自分のこととして楽しむ喜べる人。私はこういったことを「そのつもりがなくても」できることが心豊かであり、人生を楽しんでいる人だと思っています。※「そのつもりがなくても」できるようになるまでには、トレーニングは必要だと思えます。みなさんはどのように感じ、考えましたか？次号は「お客様視点」からお客様本位を探究していきます。



ママゴコロ

心からのおもてなし

ママゴコロでは、アニバーサリーケーキやクリスマスケーキに手作りのカードを添えたり、店内に手書きのPOPやチラシを置いてあります。お客様にママゴコロのことをよく知って貰うと同時に、ケーキ以外でも手作りの暖かさを伝えられるようなおもてなしに取り組んでいます。



西小路店のお正月

一年の計は元日にあり！みんなて書き初め

西小路店では、普段お世話になっているお客様に一年の目標や抱負を伝えるべくスタッフ一同で新年の書き初めを行いました。書き初めでよく見られるおめでたい言葉や一年の抱負もあれば、お客様への感謝を伝える言葉等様々なものがありました。お客様へスタッフの気持ちは伝わったでしょうか？かわっちの書いた「つなぐ」という言葉のように、お客様とスタッフをつなぐ最初の一歩だと感じます。



株式会社バークアンドカンパニー社内報
B-SMILE VOL.10
平成25年3月29日発行
編集長 かめちゃん(亀山智広)
編集者 えりちゃん(高雄絵里香)
mail et-1984@sk1952.com
ご意見、ご要望がございましたら
お気軽にご連絡下さい。

