

仕事の中に「感動」を！（８）

～ “御礼”の重要性 ～

◇子供の教育で重要なことは？

昨夏のことですが、お客様のご家族とお食事をする機会がありました。ご夫婦以外に、小学生のお子様２人（いずれも女の子）もご一緒でした。とても行儀が良く、感じのよいお子様達だったので、「どのように教育されたら、そのように良い子になれるのですか。」とお母様にお聞きしました。すると、「大したことはしていません。ただ、“あいさつ”“返事”“御礼”の３つのことだけは、きちんとするように教育しています。」とお答え頂きました。

そのお答えに感心するとともに、「この３つのことをきちんと行うことは、大人でもなかなかできていないなあ。」と感じました。

◇お土産を持参

先日、夏休みのお土産を、法人のお客様のところへ持参しました。あいにく、そのうち３件は社長がご不在でした。言付けて帰らせて頂いたのですが、その日のうちに、いずれの３件とも、社長自ら“御礼”の電話を賜りました。わざわざ御礼のためにお電話をかけて下さる、その心配りをうれしく思いました。

◇お客様のお店で食事

また、先週お客様のお店で夕食を取りました。そのお店は、私の妹の古くからの友人のご主人が開かれたお店です。３年前のオープン直後に寄せて頂いて以来の食事でしたが、お店は大賑わいで、カウンター越しの店長さんも繁盛を喜んでおられました。翌日、そのお店にはいらっしやらなかった店長夫人（妹の友人）から電話がありました。「昨晩は、うちの店で食事をして頂いて、ありがとうございました。」とお言葉です。きちんと店長から奥様にお話しがあつて、わざわざお電話してきて下さったのです。そのお店が繁盛する秘訣の一端を垣間見たように思いました。

◇お客様に負けないように

このように、お客様を自慢できることが『OSS』の自慢できる場所です。

こうした素晴らしいお客様に対して恥ずかしくないよう、きちんと“御礼”が言える代理店でありたいと思います。

岡武和暁

保険のOSS代表取締役

京都市山科区音羽前田町5-2-1

TEL 075-502-8451(コマルニ ハヨコイ)

okatake@oss-ins.jp