

仕事の中に「感動」を！（9）

～ “旬な情報”の提供 ～

◇飲食店のオーナーから

さる9月14日のお昼過ぎのことでした。飲食店を経営される社長さんから、電話がありました。

「今度の17日に店長会議があるのですが、その場で“飲酒運転”に対する、お店としての対応策を検討しようと思っています。何か良い情報があれば、ぜひ教えて下さい。」

翌日から出張が入っていたので、当日中に対応する必要がありました。ただ、その14日はスケジュールも詰まっていたので、時間は限られていました。

まず、前日の新聞の朝刊に、飲食チェーン店2社の飲酒運転への対応策の記事が載っていたのを思い出し、自宅に戻ってその記事を切り抜きました。その後、自分の目で確かめようと、その記事に掲載されていたチェーン店（回転ずしのお店と居酒屋）を実際に訪ね、その対応策を確認しました。回転ずしのお店では、入り口のすぐ近くに「飲酒運転お断り」の貼り紙がしてありましたので、それを写真に撮らせてもらいました。居酒屋さんの方は、新聞に載っていたような対応策は一切なされていませんでした。

その後、新聞記事コピー、撮影した写真、警察庁のHPからダウンロードした文書を、お願いされていた社長の会社にFAXさせて頂きました。また、FAXしたものと同じものを、速達郵便で送るよう手配もしました。

◇他のお客様にも…

『OSS』には、飲食店のお客様は他にもたくさんいらっしゃいます。どうせ集めた情報なら、他のお客様にもお配りしようと考えました。資料をコピーして、発送用の案内文書も作成しました。発送作業は、スタッフに任せることにし、具体的な指示を出しました。

◇お客様からの感謝のお言葉

9月18日、店長会議を終了した社長さんから、御礼の電話がありました。「良い資料をありがとうございました。おかげ様で店長会議に間に合いました。頂いた資料を参考に、対応策を考えることができました。」とのことでした。

また、資料を郵送させて頂いた別のお客様からも、こんなメールを頂戴しました。

「いつもありがとうございます。本日、書類を受け取りました。最近、飲酒にまつわる事件が多くて、飲食店サイドとしても、何か対策を考えねばと話していた時にタイムリーな資料を届けていただき、大変参考になりました。いつもお気遣いいただきましてありがとうございます。感謝しております！今後ともよろしく願います。」

やはり、こうしたお客様からの感謝のお言葉は、本当にうれしいものです。お客様のお役に立つ“旬な情報”の提供をこれからも心掛けて行きたいと思います。

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