

人は輝く為に、生きていく 158

まっとうなクレームは、ありがたいアドバイスだ。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

「お客様はクレームで、頭が痛い」と飲食店経営者の人がこぼしていました。

「仕事をする」ということは、「クレームを言われる」ということです。

クレームは、お客様からだけではなく、社員からも言われます。

柴田ケイコさんの絵本『パンどろぼう』（KADOKAWA）が面白い。

ネズミが、食パンをかぶつて、あちこちのパン屋さんから、パンを盗む話です。

あるパン屋さんから盗んできたパンを食べたら、美味しくない。

怒ったネズミは、美味しくなかったパン屋さんのところに、行きました。

「僕は、世界中のパンを食べてきた。あなたのパンほど美味しくないパンは珍しい」

あなたが、パン屋さんだったら、盗んだパンを美味しくないとクレームをつけるネズミに、なんと言いますか。

「盗んだくせに、なんだ」でしょうか。「すいません。コストカットなので」でしょうか。

このパン屋さんは、違いました。「どこを直せば、美味しくなるでしょうか。教えて下さい」

とアドバイスを求めたのです。世界中の美味しいパンを食べてきたネズミに、アドバイスを求めない手はないのです。

ネズミはアドバイスをしました。その結果、そのパン屋さんは、行列ができるパン屋さんになりました。

パン屋さんも偉いけど、ネズミも偉い。けなすだけではなくて、どうしたら美味しくなるかまで、ノウハウがあったからです。

クレームは、両極端に分かれます。半分は、まっとうではないクレーム。半分は、まっとうなアドバイス。

真ん中が、ありません。「甘すぎる」「甘さが足りない」の好みのおしつけは、まっとうではないクレーム。

好きなお店に行ってもらえばいい。「油が古くて、酸化した匂いがする」は、まっとうなアドバイスです。

これは、素直に聞いて、商品に生か

したほうがいい。ひよつとしたら、このパン屋さんは、何も変えなかったかもしれない。素直にアドバイスを求めたので、ネズミは満足したのかもしれない。

その物語を、宣伝に生かしたのかもしれない。

ネズミのネットワークを生かして、宣伝してもらったのかもしれない。

パン屋さんのほうが、一枚ウワテだったという読み方は、僕の想像です。

絵本には、食べ物の話がたくさん出てきます。

ビジネスのヒントが満載です。



好きなお店に行ってもらえばいい。「油が古くて、酸化した匂いがする」は、まっとうなアドバイスです。



Profile

1959年生まれ。主な著作に『哲学の話』『チャンスをつかめる人のビジネスマナー』『迷った時、「答え」は歴史の中にある。』他、1000冊を超す。【中谷塾】で講演活動を行う。2020年オンライン中谷塾【中谷庵】を開始。詳しくは、HPで。<https://an-web.com/>