

差出人: 大竹幸一郎 *****@*****

日時: 2017年10月19日 0:04:01 JST

宛先: オンラインショップ ブルーク <info@bluek.co.jp>

件名: 顧客からの提言

ブルークウォッチ全社員様

貴社の経営方針、経営哲学に疑問を呈する。

①保証書の印字を淡色且つ小さなフォントで難読にし、腕時計の教科書を優先するかのよう
に誘導し、保証を無効とするよう計画している。

②故障品を送付した際の受領の連絡が投げやりである。

③故障品送付の業者を限定し、当該業者以外の発送による故障品の修理はしないとい
う、顧客の都合を排除する。

④丸一ヶ月を要した修理が、修理以前と変わらない状態である。

⑤修理受付後、修理完了までの間何ら中間報告も無く、依頼者の不安感を助長するに
任せる。

⑥メールの敬語、丁寧語の使用に誤りがあり、一読しただけでは真意が伝わってこない。
総じて顧客を大切に
する哲学が欠落しているものと判断される。顧客の信頼を裏切ること
は容易であるが、失った信頼を取り戻すことは、新規の顧客の信頼を得るよりも何層倍も
困難である。貴社におかれては、全社的に反省し、今後の繁栄への一助としていただき
たい。

苦言を呈したが、顧客の苦言を宝として、繁栄に資していただければ幸いである。

大竹 幸一郎