

## 塾長の独り言 N037 H17.12.9

「不在者連絡通知」

〜〜〜これでいいのか？郵便局〜〜〜

昨日も郵便局の不在者連絡が郵便ポストに！・・・心の声 おい、又かよ」

郵便局お預かりのお知らせ  
皆さんもご存知だと思います。

私はこの通知を見ると何故か、頭に来る！  
黒猫ヤマト、佐川急便などの宅急便であれば、昼間に配達しても不在であれば、又配達に来る。  
しかし、郵便局では一度切り。それも昼間だけ。  
いかにも、不在のお客様が悪いみたいです。

お客が親切に郵便局に引き取りに行っても、ただ事務的に対応するのみ。  
「ありがとうございます」の一言もなし。・・・心の声 わざわざ来ているんだぜ！お礼の一言でも？」  
又、印鑑と身分証明書まで必要。・・・心の声 面倒くさいな！」

本当に「これでいいのか？」

先日も、CDを同封した封書を黒猫ヤマトの事務所に持ち込むと、重さが違うものがあるのに、  
「メール便にしますから、すべて80円でいいですよ。」と親切に対応してくれました。・・・親切だ」  
郵便局では120円や200円など。  
この対応の差は？

人間は「一度、いい対応してくれたら」  
以前の対応や他社と自然と比較してしまうもの。

郵便局が民営化したら、どこまで対応に変化があるのか？  
又、駅前に大きなビルの配送センターが必要なのか？  
・・・ちなみに固定資産税は払ってません。  
結果的に我々の税金が高くなる一因にもなっている。

### <コメント>

「効率」と「効果」・・・それは経済の大原則  
企業は「顧客の期待」を上回る満足を提供し続けなければ生き残れない。  
「期待」に応えるためには、自分たちの「役割」を明確に定義する必要があるんですね。  
そしてはじめは「期待に応える満足」であっても、  
一度経験すると「予想通りの対応」にレベルが下がる。  
それが人間心理。  
日々、革新。日々、成長。  
常に顧客の「期待」は何か？それが感じられる感性を磨きましょう。