

日本で一番サンキュレーターが多い会社「徳武産業株式会社」

参考著書「小さくてもいちばんの会社」坂本光司

福祉用のケアシューズ（ブランド名あゆみ）の有名な会社です。この会社のすごいところは、お客様から寄せられる感謝の手紙の数です。お客様に出す手紙ならともかく、お客さまから寄せられた手紙なのです。その数は毎年2万通を優に超えています。会社の規模が大きく従業員が何千人とか何万人もの企業であればまだしも、従業員数は約60名なのです。

当社に感謝の手紙が多い理由は多々ありますが、主には2つあると思います。一つは当社で「真心のはがき」と呼んでいるはがみです。当社の商品であるあゆみシューズは箱に入れ、宅急便を利用し、お客様に届けているのですが、その箱の中に一緒に「真心のはがき」を入れて送るのです。

手紙は全社員が手分けをして、あえて手書きなのですが、マニュアルもなくすべて担当した者が、正に真心をこめ、お客様をいたわるような内容なのです。例えば、「さん、お元気ですか？さぬき地域の朝晩もめっきり冷え込んできました。さんの住む街はいかがですか？先日依頼されたあゆみシューズがようやくできました。さんがこの靴を履いて歩いている姿を見たいです。いつでもいいですから歩いている姿を写真に撮っていただき、私に送って下さい。その日を心待ちにしています」といった内容なのです。こうした「真心のはがき」を読んで、お客様が逆に感謝の手紙を出すのです。なかには「別便でお菓子を送りました。みなさんでお召し上がり下さい」という手紙もあります。

当社にはお客様からの感謝の手紙が多い二つ目の理由は、当社では誕生日がわかっているお客様には、誕生日プレゼントとバースディカードを送っているからです。当社がお客様の誕生日を聞いているのは、顧客データベースを充実するためではなく、お客様の誕生日を祝ってあげたいからなのです。誕生日のプレゼントは、そんなに高価なものではありません。ネックチーフやタオル地のハンカチあるいは布でできた小物入れなどです。商品もなるほど、お年寄りや障害のある方にとっては、ありがたいだろうな……、と思うものばかりですが、当社に来たお礼状を読むと、商品もさることながら商品と一緒に入れたバースディカードのメッセージの内容も大きいと思います。「さん、誕生日おめでとうございます。心よりお祝いします。今回はプレゼントにを選びました。気に入って下さるとよいのですが……。栗林公園は春が素敵です。いつの日か体調が良い時、どうか香川まで遊びにきてください。その時は私の会社にも必ず立ち寄ってください。皆で大歓迎しますから」

きっかけは、あゆみシューズを販売したての頃は、単なるアンケートはがきでしたが、そのはがきの空欄にお客様が「ありがとうございます」といったメモがあり、自分たちのほうから語りかけるべきだと「真心はがき」がスタートしました。従業員はお客様から来る手紙に感動し、もっとお客様を喜ばせてあげたいと、その内容は進化していきました。

なぜ、お客様から選ばれるのか？ここには理由があります。

「真心はがき」
この名前らしく、自分たちができること、やってあげたいことを、まさに真心を込めて葉書をだすというポリシー・哲学が一貫しているから、素直にお客様に想いが届くのでしょうね。
「誕生日プレゼント」も自分たちの商品売りたい為ではなく、祝ってあげたいからという想いから、こんなに素敵なプレゼントになっていると感じます。
どこかの企業の誕生月2000円の割引券とは大きな違いですね。
自分都合ではなく、相手の気持ち・想いになっているから、感動するのでしょうね。
お客様を喜ばせると、お客様が喜ぶとは、大きな違いだと再認識しました！