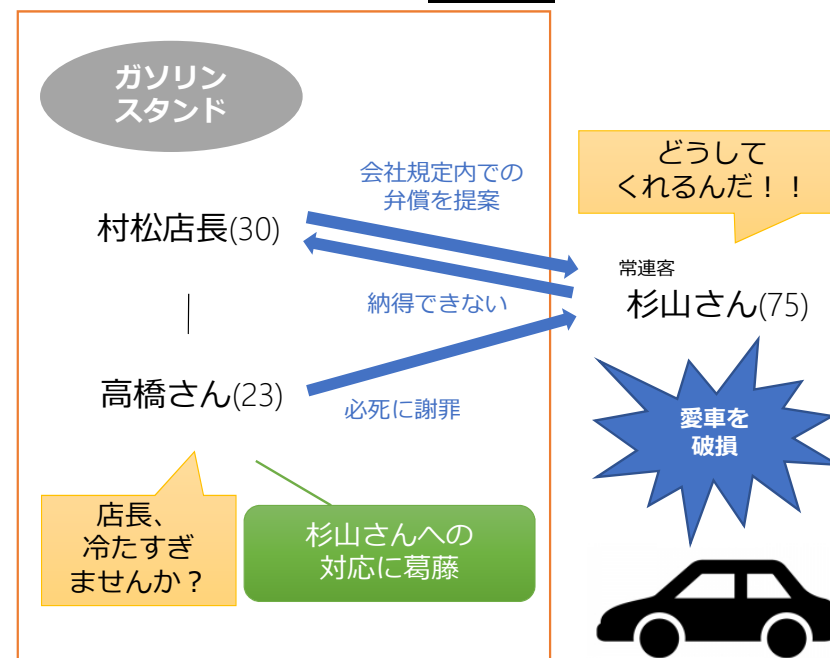


あらすじ ガソリンスタンドに入社4年目の高橋さんは洗車でお預かりしたお客様である杉山さんの車を破損させてしまいます。杉山さんは創業当初からの常連客で、その頃に購入した車を大切に乘っていました。高橋さんの誠意ある謝罪に、最初はとても怒っていた杉山さんも一旦は気持ちも落ち着き、思い出が沢山あった愛車であることを話してくれました。今後の対応として村松店長は修理代の全額弁償を提案しましたが、旧車としての市場価値が下がることや、発売当時の風合いが再現できないこともあり、杉山さんは納得できない様子。村松店長は会社規定でこれ以上の補償はできないと伝えたものの——

相関図



ポイント クレームは善意のものから悪質なもので千差万別です。お客様のケアも大切ですが、適正な利益を確保し、従業員を守らなければならない企業はすべての要求に応じることは不可能です。では、企業はどこまでお客様の要求に寄り添うべきなのでしょうか？顧客満足と企業利益・従業員満足のバランスなど、様々な角度から考えてみましょう。