

あらすじ 主に文具メーカーからOEMを受託している株式会社山容ステーショナリー。営業部に所属する上野さんは、取引先の早乙女実業株式会社の山形さんから、**発注したボールペンの納期を通常4週間から2週間にしてほしいとの依頼がありました。**「納期は4週間かかる」と説明をしたものの、山形さんに一方的に電話を切られてしまいます。“勝手なことを言うだけ言って……。困った人だな”。モヤモヤとした気持ちを抑えられない上野さんでしたが――

ポイント お客様の要望に応えられないとき、そのまま断ることは簡単ですが、それでは長期的に良好な関係づくりは難しいでしょう。では、**三方よしの視点でお客様の「困りごと」を解消し、満足してもらうためには、どのような心がけや対応をすればよいのでしょうか。**

