

灯

ともしび



人手不足時代となり現有戦力のスキルアップが求められる中、こんな二つの出来事に遭遇した。

まず、わが家は重要文化財の草野家住宅が含まれるので防犯カメラを導入している。そのモニターが故障したので設置

した会社に連絡した。電話が別の部署に回されたのか「それはウチではできません。メーカーに連絡してくれ」とのこと。驚いて、設置したのはお宅の会社だと主張したが、先方も同じ答えを繰り返すばかりでどちらが明かない。

社員教育は難しい



草野 義輔

入したシヨップに出かけた。購入後2年半ほどの型だった。店員さんは「旧型でこのカバーはありません。ネット通販（今どきこれが普通？）ならあるかも」とのご託宣。「2年縛り」とか言う割に部品の在庫もないのかと食い下がったが、やはりどちらが明かない。

結局、どちらのケースも会社オーナーを知っていたので「この対応はいかがか」と訴えた。結果的に防犯モニターはすぐに様子を見に来てくれ、携帯の方は社長の指示で部品の取り寄せができた。

お客満足度はトラブルの際の対応で決まる。どちらもまだ若い方だったので多少お叱りを受けたかもしれないが、良い経験になったと思う。振り返って、社員教育は大変難しい！

もう一つは携帯電話を巡って。

使い方が下手でガラスカバーがひび割れた。そのまま使っていたが、さすがにカバーを交換しようと思