

「苦情処理でファンを作る」「誠意とは時間」「望んでいる以上の対応」が印象に
赫多久美子(特別支援学校元教員・大学非常勤講師)

私財を投じ、実質給与も得ずにコミュニティ喫茶等の運営をされているお話、大変興味深く聴かせていただきました。

スーパーにお勤めだった頃のエピソードや、「望んでいる以上の対応をする」「苦情処理でファンを作る」「誠意とは時間だ」という言葉も印象に残りました。

休憩ベンチに朝から晩まで座っていたご高齢の女性の姿を我が身に置き換えて、「高齢者の居場所づくり」の必要性を感じられたとのこと。

そのように思う人は大勢いるでしょうが、

小泉さんのように、個人で実際に行動に移し、利益を度外視して継続しておられるケースは本当に稀なことだと思いました。

また、次々と紹介されるアイデアの実践には、随所に、苦情処理係りの経験が生かされており、常にユーザー目線、利用者ニーズへの対応という原則が貫かれていて、素晴らしいとしか言いようがありません。

実は、癒しの空間となるバリアフリーのティールームを開店するのが私の長年の夢でもあります。

あと数年以内に実行に移したいと願っていますので、まずは元気スタンド・ぷリズムにお茶をしに伺いたいと思います。今後ともよろしくお願い致します

★—————*★*—————*★*—————*★*—————*★*

フェイスブックで、小泉圭司先生からのお返事:

ありがとうございます

お話をさせていただくときは、スーパーでの事はあまり深く語っていなかったのですが今回はタイトルにもなっていたので現在の活動の取組の基礎になる苦情処理と、地域共生型に気が付いた時の話からさせていただきました

やっている事業は自分が生み出したというのではなく、お客様のニーズと出来る事を繋げていった形です。

感じ取って頂いてとても感激です。

ティールームの開店頑張ってください