

らでいっしゅ会員の生態を探れ

## サービスセンター最前線!

らでいっしゅぼーや(株) 会員サービスセンター 業務グループGL 倉本 元 はらもと げん

配送スタッフと同様らでいっしゅの「顔」として、らでいっしゅ会員の喜怒哀楽すべてを受け止める会員サービスセンター。同センターにおいて業務の指揮をとる倉本氏に最前線の模様をレポートしていただきます。現代のらでいっしゅ会員の姿を浮き彫りにし、我々作り手はどう受け止め声を届けるか、そんな壮大な夢を抱いちゃうのです。  
(事務局・島田)

# Message

### ■File No.1 会員サービスセンターとは

「お待たせいたしました。担当△×が承ります」。会員サービスセンターのフロアには、毎朝10時の回線オープンと共に、テレコミュニケーター(電話受付担当者)たちの明るい声が一斉に響き始めます。

たとえ雨が降ろうと槍が降ろうと、電話越しに、10時のオープンをいまや遅しとお待ちくださっている多くの会員さまのために、日曜と正月三が日を除く年間約320日、この朝の風景が繰り返され、以後ノンストップで夜8時迄、対応担当者34名、事務・入力処理担当13名、センター運営スタッフ10名の計57名が一体となって、電話・FAX・郵便物・Eメール・代理店スタッフ(配送スタッフ)が回収してきた用件メモ等のツールを通して、ひたすら会員さまのお声

に耳を傾け続ける…これが、会員サービスセンターの日常です。

98年6月に美女木・神奈川・中部に点在していた旧「会員相談室」3ヶ所を統合して、フリーダイヤル化・土曜祝日の稼働・営業時間延長を一挙に実現し、会員制組織の顧客サービスの最前線拠点となって以来4年3ヶ月、一貫して「ご連絡をくださったお客様の、すぐ隣に居るかのような優しく温かみのある対応」を旗印に顧客満足の向上に努め、これまでに年平均27万件、述べ115万件のアクセスを頂いています。

この途方も無いアクセス数は、顧客数対比で考えても天文学的な数字な訳ですが、コール数の多さは、お客様一人ひとりの暮らしに“らでいっしゅぼーや”がそれだけ深く根差している証しであり、それを私たちが少しでも支えることが出来ている

のだと思うと、どんなに忙しかろうと、どんなにクレームコールでお叱りを受けようと頑張り甲斐を感じます。ここで受付けたお声を元に迅速に対応が出来、会員様に喜んで頂けたり、お怒りが解けたりする瞬間の充実感を糧に、現況の事務連絡・問合せ・クレーム等の受動的な受付・一時解決拠点に留まらず、更にアクティヴに既存・新規の会員さまのトータルケアを可能にしたいと考えています。



プロフィール

倉本元

らでいっしゅぼーや(株)  
会員サービスセンター  
業務グループGL

71年10月26日生まれ  
30歳。入社94年。好き

なものは、落語・野球・読書。凝っているのは(あえていえば、笑)飲み屋巡り。

### 会員サービスセンターに 寄せられた 喜びの声(^o^) お怒りの声(T\_T)

記念すべき第一回目は喜びの声!

#### アイスクャンディーに満足

東京都大田区・吉田さん

ふだん冷たい物(特にアイスクリーム)は控えておりますが、「元気くん」カタログでアイスクャンディーを見たとき、「これは注文してみよう!」と思いました。さっそく食後に食べてみたところ、予想以上のおいしさに驚き。固さといい、甘さといい、文句のつけようがないくらい満足しました。昔懐かしい以上に、自然のおいしさに涙☆ この夏、アイスクャンディーの虜になるかもしれない。

#### 野菜のおいしさ実感してます 東京都墨田区・山口さん

らでいっしゅぼーやにお世話になって5年が経ちました。おいしい野菜やめずらしい野菜が食べたい、買い物の時間をもたないなど、いろいろな理由をつけて始めました。現在は7カ月の娘と3人でおいしい野菜をいただいています。

実のところ、娘が生まれるまではおいしい野菜のありがたみを感じるというよりは、それが当たり前のように感じていました。しかし、娘の離乳食が始まり、野菜を食べさせていくうちに自分の子どもの頃と照らし合わせながら感じるものがありました。らでいっしゅの野菜は本当においしそうに食べるんです。特にトマトをそのまま食べたのには驚きました。この頃は娘が大きな口を開けて食べる姿がうれしくて、野菜を買い足してはいろいろ作っています。

#### 芯まで、がしがじしちゃう♪ 京都市伏見区・浜さん

4才の娘は、らでいっしゅのことを「トマトのおにーさん」と読んでいます。箱の絵がトマトに見えるそうです。夏のばれっとでいちばん好きなのは、トウモロコシ。今年は、自分で緑の皮をひっぱり、ちぎっています。私は一目散にゆでる係。まだ熱いうちに、待ちきれず「コーンもーたべれる? ゆでた?」と叫ぶ娘に丸1本渡すと、あっという間に平らげてしまいます。まだ9カ月の弟は、食べたあとの芯を「がしがじ」とかじって、ちよっぴり甘い汁を満足そうに、いつまでも遊んでいます。

私はプラムがイチ押しです。パパはセロリとにんじん。味には無頓着な人なのに、「これ、おいしい」と、セロチ&にんじんスティックを、子供と取り合いっこしながら食べています。