



# リニューアル版 ラップニュース

VOL.265

2025.4.1

発行：ラップ東京株式会社

<https://www.raptokyo.co.jp/>

(無断転載厳禁)

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは [www.raptokyo.co.jp](http://www.raptokyo.co.jp) から

## 「9年ぶりの買い物」

通勤用のカバンが傷んできたため、新しいものを探すことにしました。できるなら同じものが欲しかったので、早速ネットで検索すると、すぐに発見。本当に便利な世の中です。以前買った店舗のメールを探してみたら、前回の購入は9年前の2016年でした。そのとき、あれこれと質問をしたり、サイズが想像と違っていて交換してもらったりと、手間をかけましたが、気持ちよく対応してくれました。そして今回も同じ店で購入することに決めました。他にもっと安い店があったのかもしれませんが、私にとっては価格よりも信頼できる対応の方が重要だったのです。

ネットでの商品購入やサービスの申し込みを受け付けている会社にとって、問い合わせ対応は時間を割かれる業務です。特に何か問題が起こったとき、その対応は非常に重要で、少々大げさかもしれませんが、その店や企業の真価が問われる場面にもなり得ます。言葉は悪いですが、こうした対応は企業側にとって「面倒なこと」です。この「面倒なこと」への向き合い方が、その後のお客様との関係性を深める決め手となることは、皆さんもすでにご存じのことと思います。

「雨降って地固まる」ように、問題をきっかけにより良い関係を築けるのか。それとも、「覆水盆に返らず」、一度失った信頼を取り戻せずに終わってしまうのか。今回、私はおお客様の立場でしたが、いづれどちらの立場になるかはわかりません。

さて、たいして高価ではないカバンを購入した私ですが、今回も非常に丁寧に対応していただきました。私は普段、口コミやレビューを投稿することはほとんどありませんが、今回は、大げさにならず、ただ本当のことを伝えようと思えました。こうした誠実な対応を続けるお店には、もつと繁盛してほしいと思いますし、できれば次の買い物のお店のときまで変わらず続いてほしいと思います。おそらく、私と同じように感じた人が何人もいて、その積み重ねがこのお店を支えているのかもしれない。

お客様との関係は一度で終わるものではなく、こうした信頼の積み重ねによって築かれていきます。誰もがその大切さを知っています。実際にそれを継続することは簡単ではありません。だからこそ、困っているお客様の力になるにはどうすればよいのか、予想できないトラブルが起こったときにどう対応するのか、一つひとつの行動が重要になってきます。

信頼される企業とは、良い商品やサービスを提供するだけでなく、お客様との関係を長く続けていける会社なのだ、改めて実感しました。そして、その信頼は、日々の誠実な対応によって築かれるのだと思います。今回の経験を通して、自社は同じようにできているだろうか、改めて考えるきっかけになりました。

## ご案内

それほど高機能ではなく、  
更新したいページを簡単に  
更新できる

### 簡単更新くん

「つながりたい」を  
サポートする

### 簡単らいんちゃん

【この件に関するお問合せ】  
ラップ東京株式会社  
(担当：田島)  
TEL:042-349-3535

ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。 <https://www.raptokyo.co.jp/>

