

慶應義塾大学ビジネス・スクール

株式会社いまじん (D) 5

店舗オペレーションにおけるホスピタリティ性の追求

— 従業員日報メールから —

以下の記述は、店舗において日々、ホスピタリティ性の向上に努めている従業員の生の声を社  
10  
内の日報メールから抜粋したものである。従業員は日々、顧客からの様々な問い合わせに対して  
その都度真摯に対応し、多様なサービスを提供するとともに、時として発生する接客ミス・顧客  
クレームにも臨機応変に対応しながら、接客レベルの向上に努めている。時に、顧客に対する接  
客に悩みながらも、顧客に少しでも快適に過ごしてもらえよう、店舗での居心地の良さを追求  
している。そんな従業員の生の声を聞いてみよう。 15

『おつかれさまです。

以前、パソコンでグラフィックツールを探されている中年の女性のお客様がいました。

「一定のパターンをぐにゃっとまげて広げるにはどうしたらいいの」 20

という質問をされたので、よくよくお話を聞いてみると、

編物の型紙の編目のパターンを自分でつくりたい、というのが実際の目的でした。

残念ながらそのような方法の知識がありませんでしたので、

版元さんの編集部へ電話して、編物の本の見本のパターンはどのソフトで作っているのか

を教えてくださいました。イラストレーターというソフトでできるそうです。 25

経験上、書店にこられるお客様は多種多様で、なぜか本に書いてあることはすべて

---

本ケースは、標記企業の全面的な協力を得て、慶應義塾大学大学院経営管理研究科修士課程 M28 期生の三浦正義と坂爪裕助教授が共同で作成した。本ケースはクラス討議の資料として用いるためのもので、経営管理の良否あるいは関係者の判断の適否を示唆するものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8523 神奈川県横浜市港北区日吉本町2丁目1番1号、電話 045-564-2444、e-mail: case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/> へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。 30

Copyright© 三浦正義・坂爪裕 (2007 年作成, 2008 年 4 月改訂)