



JTCかわら版

VOL.173 令和元年6月号



目次

- ・「世に生を得るは
事を為すにあり」
社内全体会議での
北野の訓話より
- ・ JTC News
復帰しました！
- ・ ふるさと納税
新制度スタート
- ・ TAX NEWS
消費税増税に伴う
キャッシュレス・
消費者還元事業
- ・ 新設！
個人版事業承継税制が
スタート！！



「世に生を得るは事を為すにあり」

北野 座右の銘

今日は接客についてお話ししたいと思います。弊所の社内ルールには、次のような取り決めがあります。

お客様が来所された場合（一部抜粋）

- ・ 仕事の手を止め、「いらっしゃいませ」と元気よく笑顔で挨拶する。
- ・ 来社されたら間をおかず、すぐにカウンターに出る。接客はどの社員が行ってもよいのであるから、一人一人の社員が自覚した上で、積極的に応対する。
- ・ 貴重な時間を割いて来社していただくのであるから、社員一同で接し、感謝の態度で臨む。
- ・ お客様の上着やコートはハンガーにお掛けし、「担当者が参りますので奥にお掛けになってしばらくお待ちください」と伝えておく。

以前、来所されたお客様が入り口近くの席に座っている、ということがありました。本来は我々が座るべき位置です。また、お客様の中には座らずに立って待っている方もいます。そういったことのないように、必ず「奥にお掛けになってお待ちください」と言うこと。これを徹底し、丁寧な接客を心掛けてください。また、全員がすぐに対応できるように、来客に関しての伝言やお客様の情報は必ず所内で共有しておいてください。

細かいことではありますが、細かいことこそがとても重要です。最善の気配りや心配り、そして周りとのコミュニケーションはサービス業の最重要事項であると思います。忘れないように常日頃から徹底するようにしてください。

北野慎二

留学中の息子と8か月ぶりの再会！！身長が抜かれていました！



JTC News

復帰しました！

2018年2月から産休・育休を取得していた相川が、4月末から復帰しました。また、いろいろな場面で皆様と接する機会があると思います。どうぞよろしくお願いいたします。