

お客様第一？

お得意様の A 社から、他社の内部資料を見せてくれないかと頼まれた。「お客様第一」と日頃から上司に言われていたため早速 A 社と同業の B 社の資料を送付した…。あなたならどうしますか？

● インストラクション手順例

- 1) (各グループにシートを配布：人数分+ 1 枚)
- 2) 「まず、シートのケースについて、各自、自分の考えをまとめ、シートにメモしてください。時間は約 20 分間とします。」
- 3) 「次に、グループ内で 1 人ずつ自分の考えを発表した上で、ケースについて討議してください。時間は 30 分間とします。」
- 4) 「最終的に、グループとしての意見を、余っているシートに記入します。」(模造紙に書いてもよい)
- 5) 「各グループの代表者がグループの意見を発表してください。」

* 3 ページ目に、ケースのポイントをまとめていますので、コメントの参考にしてください。

グループ	
氏名	

■ お客様第一？

お得意様の A 社から電話を受けた。「商品 X のプロモーションを企画しているんですけど、他社ではどんなふうに行っているんでしょう。何か参考になる資料があれば送ってもらえませんか。」と依頼された。A 社の担当者は困っている様子だった。

社内では日頃から『お客様を第一に考えよう』と言われている。社内に保管されているお客様情報ファイルを調べてみると、A 社と同業の B 社のプロモーション計画表が見つかった。詳細な情報が載っているのできっと参考になるはず、さっそくコピーを取って A 社に送った。

…さて、これでよかったのだろうか。あなたならどうする？

◇あなたが考える対応の仕方

◇このケースから感じたこと

● 対応のポイント ----- 〈お客様第一？〉

○お客様とは？

まず、お客様とは誰のことでしょうか。お客様であろうがなかろうが、A社もB社もお客様のはずです。A社の要求に応える以前の問題として、まずB社に対する守秘義務を果たすべきです。

私たちはややもすると、取引額が大きいお客様や自分が担当するお客様については特別扱いしがちですので、勘違いしないように気をつけましょう。

○信頼を裏切らない！

この会社がどういう会社で、なぜB社の資料を持っているのかはわかりませんが、B社はこの会社を信頼して情報を提供してくれたわけですから。あるいはまた「他社に情報を公開しないこと」という念書を交わしているかもしれません。いずれにしろケースのような行為は、B社の信頼を裏切る行為であり、また自社そのものの信頼を失墜させる行為です。

お客様の情報を、お客様に許可なく、第三者に渡したり話したりしてはいけません。また「これくらいの情報ならいいだろう」という勝手な判断も許されません。どの程度の情報が重要なのかは、お客様が決めることです。

○要求通りにすればいい？

お客様を第一に考えるということは、何でもかんでも要求通りにするというものではありません。

少なくとも、あるお客様の要求に応えることが他のお客様を裏切ることになるならば、それはすべきではありません。

お客様の立場に立って考えることは大切ですが、できることとできないこと、やってよいことと悪いことの分別は必要です。その上で自分（あるいは自社）が貢献できることは何かを考えます。

自分の手に負えないことや判断がつかないことであれば、まず上司に相談しましょう。