



女子部代表
久世 妙

女子部の部屋

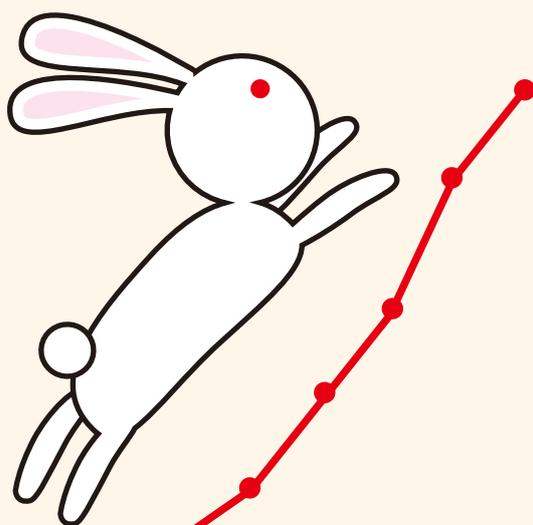
あけましておめでとうございます。癸年「うさぎが跳ねる=景気が回復する」など縁起の良い年になりそうですね。

会員の皆様は新年会、帰省やご親族の集まり等、対面の日常が戻りつつあるのではないのでしょうか？

コロナ禍により『コミュニケーション』の重要性が再認識され始めています。これはプライベートだけでなく仕事でも同じだと私は考えます。

今回、コミュニケーションがいかに重要か気付かされた当社の事例をご紹介します。

昨年秋ごろ。高齢の女性より、戸建て住宅診断の依頼が入りました。海まで歩いて3分、かなり広い邸宅です。ご最良の業者さんが居そうなものなのに何故？



お話を聞くと「直した業者が信頼できないから見てほしい」といった内容でした。悪い噂などない老舗業者です。しかし、職人さんはぶっきらぼうで話を聞いてくれないと・・・。

まさに顧客とのコミュニケーション不足だと強く感じました。

アメリカのハーバード・ビジネス・レビュー誌が行った調査によると、顧客が離れていく理由は次の3つに分けられるそうです。

3位:自分で価格や商品を比べて(9%)

2位:商品やサービスに不満を感じて(14%)

1位:事業者相手にされないから(68%)

10人に7人がコミュニケーション不足を理由に離れていく計算になります。

(参照: Harvard Business Review HPより)

話を聞いてくれない相手の商品に皆さんだったらどうするでしょうか？

仕事において技術も経験も重要ですが「コミュニケーション」も重要なのです。

今後、日本ホームインスペクターズ協会女子部会より会員間の「対話・コミュニケーション」の促進に努め、会員皆さまのご発展を願いつつ、皆様と対面できる日を楽しみにしております。

NEXT ▶▶▶ No.3

熊谷 一子さん