

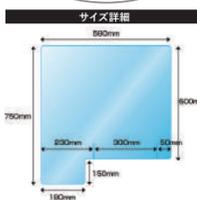
BRAND NEW PRODUCTS

- 新商品のご紹介 -

半透明 間仕切用アクリルパーテーション



【メニューブックの達人】の
“楽天市場店” “ヤフー店” “Amazon”
同時リリース!



お隣を気にすることなく飲食や作業を!

「メニューブックの達人 楽天市場店」ほか、3サイトにて人気の「間仕切用アクリルパーテーション」に「半透明バージョン」が新登場。オフィスのデスクや飲食店のカウンターにオススメです。半透明のため、隣の人の視線を気にせずに、食事などが楽しめます。1枚 9900円(税込み)。詳細はWebサイトにて!

既製品メニューブックから飛沫対策商品まで!
飲食店向けのアイテムを豊富に取り揃えています!



メニューブックの達人 楽天市場店

検索

<https://www.rakuten.co.jp/menubook-tatsujin/>

紙コースター ハート型



ポップでかわいいハート型のコースターが誕生!

「コースターの達人」より、かわいいハート型の紙製コースターをリリース。お店の雰囲気に合わせて活用やキャラクターグッズとしての活用に、特にオススメです。また、滑り止めペーパーを使用した“スリップレス紙コースター ハート型”も新登場。併せて、Webページをチェックしてください!

オリジナルコースター製作の専門店。
多彩な商品をラインアップ。最小10枚から製作できます!



コースターの達人

検索

<https://coastertatsujin.com>

社長オススメの
今月の1冊

2040年の未来予測



今年1月に出版されたあと重版され、すでに8万部売れている本書。以前、「amazon 世界最先端の戦略がわかる」(ダイヤモンド社)を紹介しましたが、この本の著者で元マイクロソフト社長の成毛氏の最新著書となります。2040年、みなさんはいくつでしょうか?私は67歳です。このときに、必ず訪れるであろう未来をロジカルに予測されています。日本の未来は、人口減少、社会保障、温暖化、南海トラフなどなど、はっきり言って暗いです。ただ、テクノロジーの進歩だけは、未来が明るいとのこと。これは、どんな仕事をしていようが、これからの日本の外部環境を理解する上では、マストの一冊です。

BOOK DATA

日経BP(出版)/成毛 眞(著)/1,870円(税込)

2040年の未来予測 Amazon

検索



編集後記

早いものでコロナ禍も一年が経ち、最近ではワクチン接種の報道など、少しは明るい兆しが見えてきたさなかの先日の地震。東京エリアでも揺れが激しく、東日本大震災以降では一番強い地震だったの

ではと思います。その東日本大震災から、もうすぐ丸10年になります。先日の地震は、忘れかけている10年前に得た教訓を思い起こし、生かしていかなければと強く感じた出来事でした。(広報:田淵)



■名古屋オフィス
愛知県名古屋市中村区名駅5-21-8 船入ビル2F・3F
TEL.052-446-5544(管理本部)

■東京オフィス
東京都品川区東五反田1-21-9 ウィスタリア東五反田ビル9F
TEL.03-6420-0896

■PCセンター
名古屋市天白区植田南2-805
TEL.052-805-5611

■栄生工場
名古屋市西区栄生3-2-19

■植田工場
名古屋市天白区植田南2-1403

CRM NEWS LETTER 3

MARCH 2021
VOLUME 31

2021年3月5日発行 vol.31

批判免疫

最近、メディアやSNS、ニュースサイトなどを見ると「批判のコメントがひどいな」と感じる人が多いです。政府や専門家、芸能人の不祥事に対しても、ここぞばかりに激しい批判をする人が多くなったなと感じます。この世の中の風潮が残念でなりません。批判する人の気持ちそのものはわからなくてもいいですが、こうしたコメントを見ているだけで、気持ちが暗くなりますし、そこからは何も生まれません。3年前、大学院で学んだ際に教授が、「世の中には、どんなに優れた提案やアイデアにも、まずは批判してくる人が約15%いる」と言っていたのを思い出します。いつでもどこでも、批判ファーストの人です。その教授は、「そうした人は、人間的には尊重しなければならないが、批判には蓋をしてスルーしろ」という話をしていました。もちろん、客観的にその批判が的確であれば、それなりの対応が必要でしょう。ですが、ひどいコメントの多くは非科学的で本質をとらえてなく、代替案もありません。私はそんなコメントは見ないようにしていますし、目に入ったとしても、「残念な人がいるな」という程度でスルーしています。



株式会社シー・アール・エム
代表取締役
松村 祐輔

仕事をしていると、「そこまで言われなくても…」と思うようなこともあります。先日ちょっとした当社のミスから発展し、口に出していけない暴言を吐かれたお客様がいました。これはもう批判を乗り越えて、言葉の暴力レベルです。それでも社員と幹部が誠心誠意、対応してくれました。このお客様にとっては、感情を爆発させてスッキリしたかもしれませんが、我々は精神的に大きなダメージを受けます。こうした場面では、「売ってはいけない方に売ってしまったな」というように考え、ダメージを受ける前に批判免疫をつけることが大切です。これは、経営方針の「お客様に関する方針」で定義していますが、私たちとお客様は、いつも対等でありたいと思います。ただし、決して批判そのものが悪いわけではありません。批判するときは、科学的でロジカルであり、相手の気持ちを考えることが大切だと思います。

会社にとっては、なるべく批判を受けずに成長することが望ましいと考えがちですが、批判を恐れた行動は、競合他社との同質化を意味します。よって、会社は、どんな時代であっても「差別化」を追求することがとても重要となります。差別化を追求して、会社が成長していくと、周りから妬まれたり、批判を少なからず受けてしまいます。しかし、その免疫を高めていこうと思います。

サイレントクレマー

“初めて行った飲食店で、お店の対応がイマイチだったなあと感じたため、会計のときには「ごちそうさまでした!ありがとう!」と言っておきながら、二度とそのお店に行かない”、こんな意思決定をしたことある人は多いと思います。これは、お店にいちいち言わないけど、密かにクレームの意見を持っている。こうした方を「サイレントクレマー」といいます。実際に、イマイチな対応を口に出して伝えてくれる確率は4%だという調査もあります。要するに、ほとんどの人はサイレントクレマーってことになり、なにも言わず、リピートせずに去っていきます。ここでは、4%の人の意見にはしっかりと耳を傾け改善していくことが重要なのは言うまでもありませんが、96%の「聞こえない声」をいかに高いアンテナで聞く力をつけて、リピート率を高めていくことが重要です。もし自分が自社サービスの「サイレントクレマー」だとしたら、どんなクレームや批判がありますか?ぜひ、声に出して、一つひとつ丁寧に改善していきましょう。

追伸、新型コロナウイルスへの対応も1年になります。未知のウイルスもようやく何かがわかってきて、ワクチン接種が開始されます。一方で、地震などの自然災害の対応もしっかりとした準備が必要だと感じる今日この頃です。

今月の特集 ~ This Month's Feature ~

1月、「大判プリントの達人」リニューアル！ 商標登録も取得し、さらなる進化へ！

1月15日(金)、「大判プリントの達人」がリニューアルオープンしました。
さらに名称とロゴの“商標登録”を取得や“管理システムのリニューアル”の実施も！

リニューアルのテーマは “Re born !”

商品増加に伴い、伝えたいことが増え
混沌としていたデザインを一旦リセット。
“Re born!”は
CRMの今期のテーマでもあります。



シンプルで見やすい デザインに！

白を基調としたシンプルなデザインに。
シンプルだけど、重要な箇所は目立たせ
情報も伝わりやすくなりました。

お客様に“やさしいサイト”へ！

今後、“商品検索機能”や“サイズ一覧表”などを追加し
さらに商品を選びやすく、わかりやすいサイトに！
全てのお客様にとって
“やさしいサイト”づくりを進めています！

商品をカテゴリーごとに分類。 お目当の商品が 探しやすくなりました！

旧サイトではトップページに
商品がズラッと並んでいましたが
新サイトでは“大型サイン・パナースタンド”といった
カテゴリーごとに分けることにより
商品を探しやすく、選びやすくなりました。

ぜひ、新サイトをチェックしてください！
<https://obanprint110.com/>

リニューアルした「大判プリントの達人」のトップページ

「システム統合プロジェクト」の第一弾！管理システムも同時リニューアル！

「CRMニュースレターvol.29」(2021年新年特大号)の社長コラムにて話がありました「達人シリーズのシステム統合」の第一弾として、「大判プリントの達人」の管理システムも同時にリニューアルを行い、サイトと管理システムの連携も完了しました。今回大幅なリニューアルを行いました、まだまだ通過点です。今後もお客様に末長く愛される、サイトを目指していきます。

このたび「アク達」と「缶達」につづき、「大判プリントの達人」も商標登録を取得しました！



CANTATSU TOPIC

缶バッジ1個からできる社会貢献。「缶バッジの達人」の売上の一部を寄付！

「CRMニュースレターvol.9」でも紹介させていただいたことがありますが、CRMの社会貢献への取り組みとして、「缶バッジの達人」において、2017年6月の開設以来、半年ごとに、販売した缶バッジ1個につき1円を「公益財団法人 日本財団」の「日本財団子どもサポートプロジェクト 子どもの貧困対策支援」に寄付しています。最近では、昨年11月(2020年1月~6月分)と今年2月(2020年7月~12月分 ※写真)に寄付を行いました。

なお、こちらの寄付活動は2020年12月をもちまして、終了とさせていただきます。これまで7度の寄付を行ってきました。これもこれもひとえにお客様をはじめ、協力会社様やスタッフのおかげです。心より感謝申し上げます。今後はSDGsに沿った、今までとはカタチを変えての社会貢献を考案中です。



これまで7度の寄付をさせていただきました



CRMの出来事や社内の様子をご紹介します！

CRMの大きな社内行事から小さな出来事まで、日々の様子をお伝えします

メディア情報

2月、「缶バッジの達人」の“アピール缶バッジ”が、 中京テレビの2番組で紹介されました！

2月9日(火)に中京テレビ放送の「キャッチ!」、2月11日(木)には同じく中京テレビ放送の「ストライク!」の2番組において、「缶バッジの達人」のオリジナル商品“アピール缶バッジ”が紹介されました。“アピール缶バッジ”は昨年3月にリリースした商品で、「花粉症です。」と「喘息です。」の2種・計6デザインを用意。“コロナ禍において、電車などで咳やくしゃみをするためにためられる状況に、何かできないでしょうか?”という考えから誕生した商品です。今年も本格的な花粉シーズンが到来。今年の東海地区の花粉飛散量は昨年の約2倍とされています。ぜひ、皆さんも“アピール缶バッジ”を活用してみてください！商品の詳細は、Webページをご覧ください。



かわいい動物の絵柄の“アピール缶バッジ”

アピール缶バッジ

3個1セット(38mm缶バッジ) / 1,000円(税抜)
1個(57mm缶バッジ) / 500円(税抜)



商品ページはこちらより！

新入社員紹介



2020.06 中途入社
セールス部 営業サポートチーム
高梨 はる香 Haruka Takanashi

- Q. 入社前の会社や仕事のイメージは？**
A. 清潔感があって明るく、若い！新しいこともどんどん取り入れていくイメージでした。
- Q. そのイメージは、入社して実際いかがでしたか？**
A. イメージ通りのさわやかな会社でした！ペーパーレスに驚きます。
- Q. 営業サポートの仕事で、心掛けていることは？**
A. 自分の仕事は何にどう繋がっていくのかを意識するようにしています！
- Q. 最後に抱負をひと言！**
A. とにかく地道にコツコツと頑張ります！

おすすめ

ランチ

“健康経営”に取り組む CRM! 健康には良い食事が不可欠です。2021年も美味しい料理を食べて、元気に過ごしていきたい。ということで、このコーナーではオフィス近隣の「おすすめのランチメニュー」を紹介します。



五反田カーニバル

五反田駅西口にある、東京オフィスの男性陣が連日通っているお店。ランチメニューは「キーマカレー」など、5つの定番メニューと日替わりの「気まぐれランチ」(写真)があります。この日の「気まぐれランチ」は「和風ガバオライス」。ランチは、全てスープ&ドリンクが付いて、500円(税込)とお得。気さくなオーナーの人柄も魅力的なお店です。

