

SPRING HILL NEWS LETTER

ver:2014年11月



僕の似顔絵を描いてくれたみなさん
ありがとうございます！

編集長の
ひとこと

記念日だらけ

今年も華麗に年を重ねてみましたが、私の生まれた日はとても記念日が多い日です。「法の日」「印章の日」「土地の日」、ちょっとおもしろいものをあげると「浄化槽の日」「食物繊維の日」「磁石の日」。またツッコミたくなる記念日としては「コーヒーの日」「日本茶の日」「日本酒の日」。まったく別の飲料が同日に記念日を迎える…。いったい記念日とはなんだん！（三河弁で言ってみました）。

続けます。「醤油の日」「デザインの日」「展望の日」「国際音楽の日」「福祉用具の日」「補助犬の日」「香水の日」。

さらに続けます。「東京都民の日」「食文化の日」「乳がん検診の日」「荒

川線の日」。素晴らしいチームプレーを感じる記念日は「メガネの日」「ネクタイの日」。そしてその月の第一日曜日は「シャツの日」。サラリーマンのための一週間と言っても過言ではないでしょう！

こんなものまで。「天下一品の日」「とんかつの日」←やけにこってり。「ポイントカードの日」「資格チャレンジの日」…。ああ。なんでもありませんね。めでたいめでたい！

ということで、記念日を列挙するだけで今月は終わり。その日、東京帰りの娘が「新幹線でこんなクリアファイルもらったー！」と帰ってきました。「ああ、今日は東海道新幹線の50周年の記念日だからね」

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

新コーナー 適切な英語を使っていますか？ 第2回

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

スプ君は怒り心頭！
クレームをつけてやる！のクレームって？

神蔵くんめ！
僕はあんな顔じゃない！

クレーム
claim とは「主張」「請求」って意味なんです



日本語で「クレーム」として一般的に使われている単語ですが、英語の claim (名詞) は、「文句」の意味ではなく、「主張」、「(損害賠償などを) 請求」という意味で、「文句」「不満」の意味の英語は complaint (名詞) を使います。クレマーなどと言いますが、claimer は間違いですので気を付けて使いたいものですね。ちなみに…動詞になると claime はそのまま、complaint は complain です。

今月のひとこと

魔法のフライパン



梶田

「魔法のフライパン」大半の方がこの商品をご存じだと思います。

実は私、魔法のフライパンが欲しいんです。だってこれで調理すれば美味しく出来るんですよね？じゃあ買えばいいじゃん。って感じの楽観的な思考が理由です。

ずーっとマゴマゴしてましたが、結局手元に届くのは1年待ちとかなので、とりあえず頼んでおけば良いかなと思い、先日予約をしました。1年後位なので、忘れたころにやってくると思ってとりあえず依頼しましたが、返ってきたメールを見てビックリ、なんと「24ヵ月待ち」でした…。

もう頼んじゃったんで、もういいやなんでも…って感じなんです。なので、2年後のニュースレターでの感想を皆様どうぞ楽しみにしてて下さい。



読書の秋！ 今月の書籍ご紹介

書籍名：お客様が「減らない」店の作り方

「離反率」ってご存知ですか？

一度取引した顧客が離れてしまう割合の事です。これが意外にも

高く、1年間で最低でも20%は離れていくらしいです。多い場合は40%の場合もあるとの事です。・・・悲しいですね・・・

この書籍では、離反率はどう頑張っても20%以上になるので、「離反されてはいけない顧客」だけケアすればよいと推奨しています。

(なるほど！)

具体的には、売り上げ上位10%が、全体の売上の75%を占めている事実があるので(クライアント1000社からのデータらしい)、

その上位10%の顧客をどのように扱うかで明暗が分かれるとの事です。

まずは、誰がその上位10%に入っているのか、それらの顧客をどのように扱うべきか、その顧客に如何に満足して頂くか、が非常に重要な

事です。特別扱いしたり、年に数回DMなどでコンタクトを取る事も書籍内で勧めています。

(当社は毎月このDMを全顧客に送ってます…送料がヤバイ！！)

