

2020/8/21

(うとQ ブログ お店評価、星一つの件)

深夜、PCをチェックしたところ、クチコミがあった旨の通知がありました。

開くと、星一つの評価で、コメントなし(星5つが最高点。つまり最低評価。当店の平均点は4.3です)

以前にも別のお客様から星一つ(最低点)を戴いたことがあったのですが、理由が書いてあったので、さっそく改善手立てを打ちました。その後、同じ原因での悪評価はなくなりました。

しかし、今回は理由が書かれていない。

昨日お店で何があったのか？

(因みに昨日、自分は裏方の仕事でほぼ前日本社におり、お店には不在でした)

理由が書かれていないことには、改善のしようがありません。

改善されなければ、ご当人は無論、他のお客様へも改善が反映されないこととなります。

当店としても当然不安材料を抱えることとなります。

それを避けようとするれば、予測で改善案を立てることとなりますが、あくまで予測なので、当たっているかないか分かりませんし、予備を取って複数案実施することになるので、資金負担が増える事となります。

三方両得の正反対、三方丸損です。

コロナ禍で経営が極めて厳しい飲食店においては、これは物心両面で相当なストレスになりそうです。

皆様へお願いです。

悪いなら悪いで、理由をお書きくださいませ。

無論、良いなら良いでの。

そうするとお互い同士の歯車が噛み合いますので。

何となく悪い、何となく良いが一番悪いのです。私共にとっては。