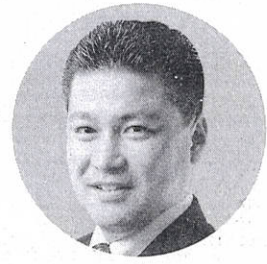


# 〈ロジスティクス・コンシエルジュ〉への道⑥

## ロジコンシエル代表取締役 近藤 正幸



今回は、物流業界のメール対応についてお伝えしていきます。突然ですが、皆さまが社会に出た時、マイクソフトのウィンドウズ95は発売されていましたでしょうか？ 個人的にもいろいろと感じるところの多いテーマですが、

# メール対応 顧客の世代考える

仕事をしている中で、「感覚の違い」を感じる機会は多くあります。

一般的に、パソコンが普及したのはウィンドウズ95が発売されたからと言われていますが、パソコンが普及する前は、お客さまや取引先との日程調整などの連絡手段は、主に電話でした。

しかしながら、今では、メールが主な連絡手段となっています。一般的に、パソコンが普及する前に社会

頭の片隅に入れて対応していくことは、大きなポイントになるでしょう。もちろん、業界や経験によっても大きく左右することですが、一つのポイントとして、受けてきた教育そ

た教養を徹底している企業も多いと思いますが、この「足を運ぶ」際の行動も、大きく変化していることだと思います。「足を運び、顔と名前を覚えていただくことから始まる」という教えもあれば、今では、「来訪を迷惑だと感じる方もいる」という考えもあります。

訪問に限った話だけではなく、連絡方法でも、電話か、メールか？ ファックスか、メールか？ 「相手を知る」コミュニケーションの存在が求められるのだ

人になった世代とその後世代では、入社時の教育も変化している企業が多いと思います。

今では新入社員研修で一般的に行われている、メール対応の研修も、パソコンが普及する前はほとんどの企業で実施されていませんでした。

そのため、対応するお客さまが、一般的にパソコンが普及してから社会人になられた世代の方か、その後

の世代の方かというところへ足を運ぶ」といっ

ものが違う可能性があるということを認識しておくことは、重要です。更に、最近では、スマートフォン（スマホ）の普及により、時代は大きく変わって、その変化のスピードは加速しています。スマホが普及する前に社会人になられた世代の方か、その後の世代の方かといった点も、大きなポイントになることでしょう。

「とにかく、お客さまの

か、メールか？ あるいはSNSか？ など、様々な意見や考え方があります。特に、この連絡方法については、以前に比べ「常識」か「非常識」かの判断が難しくなっています。

同じ対応をしていますが、「メールだけで済ますなんて……」と言われることもあれば、「こんなことでわざわざ電話してくるなんて……」と思われることもあります。このように、様々な意見や考え方があると認

識することが、とても重要です。お客さまとのコミュニケーションツールが多様化している中で、適切で効率的な対応方法の選択が難しくなっていることは事実ですが、できる限り相手が好む手段・方法で対応していくという基本的なことは、昔も今も変わっていません。このような時代だからこそ、「相手を知る」コミュニケーションの存在が求められるのだ

でしょうか？