

2024年10月11日

お客様各位

株式会社馬籠館

お客様から教えられた事

謹啓

この度、過日ご利用いただきましたお客様より大変厳しく、また貴重なご意見を賜りました。

本来は自らが気づき、改善し、不備なく提供できなければならないサービスのみならず、心の通った接遇、お声かけが欠けており、不愉快な思いを終始感じたお客様にお詫び申し上げることもできませんでした。

お客様からは後日お手紙を拝受し、改めておもてなしの姿勢を根本的に見つめなおすきっかけとなりました。

およそ3年にわたるコロナ禍においては先の見えない休業を経験しましたが、現在は以前にも増して観光に訪れるお客様で賑わい、当店でも営業再開後には多くのご来店をいただき心より感謝の日々でございます。

私たちサービス業の根幹である「おもてなし」部分において十分な配慮や心配りが欠けたまま多くのお客様には残念なお気持ちを抱かせてしまっていたことを認識し、襟を正して改めてまいります。

今後は、全てのお客様にご満足いただけるよう、従業員一同、心を新たにしておもてなしの精神を大切にまいります。

謹白

2024年11月7日

お客様各位

株式会社馬籠館

サービス提供の不手際に関するお詫び

謹啓

平素より「そば処まごめや」をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。この度は当店をご利用いただいたお客様に対しまして、不十分な接客対応および料理提供の遅延により、大変ご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。

今回の事態を真摯に受け止め、今後の再発防止に努める所存です。

発生日時：2024年9月23日（月曜日）12:00~13:00頃

発生場所：そば処まごめや 店舗内

1. 事象と概要

経緯

2024年9月23日、当店にて「天ざるそば」をご注文いただいたお客様への料理提供が、40分以上行われない事態が発生しました。

お客様がスタッフに確認をされた際には、「お待ちください」とのみお伝えし、具体的な提供時間の見通しや遅延の理由について適切な説明ができておりませんでした。

後日確認された内容と詳細：

当該お客様より後日お手紙を拝受し、そのお手紙には当店の接客対応に誠意が感じられず、不快で悲しい思いをされた旨が記載されておりました。

- ・お客様は集合時間までの限られたお時間の中で長時間に渡り店内でお待ちいただいております。
- ・お待ちいただいている間、料理の所要時間についてスタッフからのご案内がなく、後から注文されたお客様からのお問い合わせに対し、先に料理を提供してしまいました。
- ・お客様がお店を出なければならぬお時間が来たため、料金のお支払いのみを希望されスタッフにお声がけいただきましたが、迅速に対応できませんでした。

・その結果、お客様にはお料理が提供されないままご退店いただくこととなってしまいました。

・注文した以上は料金を支払うべきとのお考えから、「天ざるそば」の代金がお手紙に同封されておりました。

2. 原因の調査・特定

上記の内容と詳細をもとに、お客様へ不手際を起こした原因について調査した結果、以下のようなことが考えられます。

オーダー管理および提供時間予測の不備：

注文が集中する時間帯において、オーダーと調理進捗の管理体制が不十分であり、提供時間の予測やオーダー状況の確認が行われていませんでした。その結果、お客様に対して提供時間の目安を事前にお伝えできず、不安と不満を招くこととなりました。

接客対応基準の不足：

お待たせする際の状況説明や、さらにお時間をいただく際のご案内が不十分であり、特に調理が遅れる場合にお客様へのお声がけが徹底されておりませんでした。お客様の立場に立った配慮が欠けていたため、結果としてお客様にご不快な思いをおかけすることとなりました。

上記の内容をもとに、調理オペレーションの改善、スタッフ対応の強化、対応マニュアルの整備と徹底を行います。

3. 再発防止策

① 調理オペレーションの改善

提供時間の明確化：

お料理をお客様に提供できるまでの標準提供時間を設定し、その時間を事前にお知らせできる体制を整備します。

経過時間の管理：

注文から提供までの経過時間を管理し、担当スタッフを設けることでオーダー状況を常に把握できるようにいたします。

② スタッフ対応の強化

お問い合わせに対する丁寧なアナウンスの徹底や予想時間等をお伝えすることを心がけます。

③ 対応マニュアルの整備と徹底

待ち時間の把握とお声がけのタイミングの明確化：

お客様の待機状況を正確に把握し、提供までの時間が長くなる場合には、その旨を適切なタイミングでお伝えするよう、全スタッフに対して基準を徹底します。

提供優先順位の管理と調整方法の明確化：

混雑時の提供順序や、予期せぬ遅延時の調整方法を明確にし、担当者全員が一貫して対応できるようにいたします。

上記の改善策を店舗全体で徹底し、同様の事態が二度と発生しないよう努めてまいります。

この度は、当店の不手際によりお客様にご迷惑をおかけしたこと深くお詫び申し上げます。本来であれば拝眉の上お詫び申し上げるべきところ、誠に略儀ではございますが、書面にてお詫び申し上げます。どうか今後とも変わらぬご指導のほどよろしくお願い申し上げます。

改めまして、この度の不手際に対し重ねてお詫び申し上げます。

謹白

そば処まごめや従業員一同

2024年10月11日

お客様各位

株式会社馬籠館

お詫び

この度は、当店の不手際によりお客様に多大なるご迷惑とご不快な
思いをおかけしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。

先達より受け継がれ守り育ててきた町並み、里山の景色を旅の思い出
として持ち帰っていただきたいという私たちの思いに、今回の出来
事は自ら水を差す形となってしまい大変無念でなりません。

この地域を訪れるすべての方々のより良い体験の一助となれるよ
う、今後も努力して参ります。

何卒、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

株式会社馬籠館

代表取締役

天 賜 和 人 