

平成29年12月度 モリタ屋お客様の声

いつもモリタ屋をご利用・ご来店頂きありがとうございます。

店名	お客様の声	対応 具体的な行動を！！
①聖 11/3	ゴミ袋(45L)がよく売り切れる	大変申し訳ございません。発注を見直します
②聖	お客様からお寿司のシャリがやわらかいときがあるよとご指摘されました	お米の種類、または新米の時など水加減を調整して炊いていますが、十分に気を付けたいと思います
③聖 11/9	お惣菜バイキング、お野菜よりどりセール、自分で選んで買うのが楽しいので定期的にやって頂けると嬉しいです	ありがとうございます。お客様に楽しんで頂けるよう様々な企画を考えていきたいと思います
④聖	お客様が「レジで支払の時、端数のお金を出したのにこんなに細かいお金でお釣りをもらいました。どういうことですか」とサービスカウンターに来られました。会計したレジへ行き確認したところ、お預かりした金額に間違いはなく、その金額で処理したとのこと。お客様に説明とお詫びを申し上げ、足らず分を足して頂いて両替させて頂きました。「細かいお金でしたら大きめの金額でお釣りが欲しいという事だから。足りないのであれば聞いてくれるべきではないのですか」と少々怒って帰られました	大変申し訳ございません。担当した者はレジ経験が浅く、正確に数える事だけを意識していたようです。今回の様な場合、あとおいくらでございますかと聞いてまとまった額でお釣りをお返し出来る様注意致します。気配り心がけます
⑤聖 11/15	鮮魚コーナーでお客様より、前に出ている(トロ箱)のお魚、いつも楽しみにしています！と声をかけてもらいました	ありがとうございます。がんばって続けていきます
⑥聖 11/8	「レジ袋いりません」はエコポイントか何かつきますか？	申し訳ございません。レジ袋不要の際のエコポイント等のボーナスポイント付与は行っておりません
⑦聖 11/8	ポイント2倍デーをやってほしいとお客様から言われました	ご意見ありがとうございます。2倍デーの企画はございませんが、モリタ屋カードでは現金チャージができるようになっております。その際、入金額の1%ボーナスとして付与されます。チャージでお買い物をされても通常通りポイントは付きますので現金でお買い物をされるよりお得にご利用いただけます。又、12/1~31まではチャージボーナスが2%となりますのでぜひご利用下さいませ
⑧聖 11/21	純連のみそラーメンを置いて欲しい。醤油ではなくみそがいいとのことです。(冬だからみそと言われました)	入荷しましたのでご利用下さい。これからも切れないようにいたします
⑨聖 12/3	きりたんぼがほしいと何人かのお客様のご要望がありました。バイヤーに問い合わせたところ、終売になっており、代替があるかどうか探してもらっています。取り置きを望まれたお客様にはその旨お電話しました	12/6 納品いたしました
⑩聖 11/27	菊水の純連(ラーメン)のみそがおいしいので入れて下さいとのこと	入荷しましたのでご利用下さい。これからも切れないようにいたします
⑪聖	オーカワの生芋こんにやく。購入してすぐに使おうと開けたら、すでにグニャッとして弾力がない状態でした。メーカーさんへ電話で確認したところ、味は落ちますが、食べられますとのことだったので、そのまま料理して頂きました。メーカーの方に冷風のあたるところに置くとそうなりやすいと言われました。お店の方で商品の置かれている場所を気を付けられた方がいいと思います。	メーカーに不良品となる考えられる原因と、正しい保存方法を確認致しました。『こんにやくが柔らかい理由(弾力がない)として考えられるのはピンホールが原因となっている可能性があります。(こんにやくを固めるアルカリ性が中性に変化するため) また、凍結によりこんにやくがスポンジのようにスカスカになることもあります。保存方法としましては常温でも冷蔵でも問題ございません。ただ、冷蔵の際は冷気が直接強く当たり、こんにやくが凍結すると上記に述べたようにスポンジのように物質変化する可能性がありますのでご注意ください。この度はお客様にご迷惑をお掛けし、またモリタ屋様の商品取扱いに疑念を持たれてしまうような事態になり、大変申し訳ございませんでした』(メーカー担当) 取り扱いには十分注意いたします
①北 11/25	最近タカナン低脂肪乳がありません。また入れて下さい	この度はご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。入荷致しましたので、またご利用下さいませ
②北 11/18	淡路海苔の包装をしてあるものに、賞味期限が貼っていないので、お客様に渡すときに、新しいものだけど期限が言えません。期限シールか何か貼って欲しいです	いつもご利用ありがとうございます。賞味期限がわかるように包装をした裏面に表示のシールを貼りました
③北 園 11/14	ぼんちあげの様なお菓子がたくさん入っている徳用のお菓子を入れて下さい	バイヤーに発注してもらって 11/17 に入荷しました。徳用みりん揚げです
④北 園 11/29	らんらのさつま芋チップスを楽しみに待っています。蜜がよく、芋も美味しい。他の安いお菓子は食べられない。高いけど地元のお菓子やからね、とおっしゃっていました	いつもお買上げありがとうございます。第2と第4の火曜日に入荷します。芋も変わります。お楽しみに
⑤北園	雨の続く中 バスで来ました。家の近くのスーパーよりもモリタ屋さんのお肉・お魚がおいしいので買いに来ました。	この度はお足元のお悪い中のご来店誠にありがとうございます。今後も足を運びたいようなお店を目指し頑張ります
⑥北園	去年の誕生日にももらったバラを庭に挿し木したところ、花が咲いて。今日もまたバラの花をもらいうれしいです	プレゼントのバラを大事に育てて頂き、ありがとうございます。これからはお客様に喜ばれる企画を行って参ります
①富 11/23	いつも利用している者ですが魚屋の寿司盛合せ(380円)定番化してほしい。時々中身が違ってある時があるが同じにしてほしい。	いつもご利用ありがとうございます。現在定番化しておりますが状況により価格内容等が変更となる場合がございます。ご了承下さいませ。ご希望の内容等ございましたらすぐに対応いたしますのでお申し付け下さい。またのご来店お待ちしております
②富 11/14	買い物を済ませて支払いをしました。お釣りが千円札と5千円札がありましたので5千円札は千円札に交換して欲しいとお願いしましたができませんでした。他の店では千円札ばかりにしてくれます。私は右眼が見えにくく5千円札と千円札を間違えやすいので、機械ですぐ交換できるようにしてほしいです。	いつも御来店ありがとうございます。お客様への対応の配慮が足りず申し訳ありませんでした。レジでは難しいのでカウンターで対応させて頂きました。またのご来店お待ちしております
③富 11/26	お客様が飲み物を買われるときに「冷えてないのはありますか？」と聞かれました。冬になって寒いので飲み物を出して下さる方は上の方に冷えていないものをおいていただけないでしょうか？よろしく願います	いつも御来店ありがとうございます。ケースの上にも商品を出すようにいたします。またのご来店お待ちしております

平成29年12月度 モリタ屋お客様の声

④富 11/21	新鮮で美味しいので家から遠いですが来店させて頂いています。なによりレジの人の対応が他店ではない素晴らしい方々でいつ来ても気持ちがいいです。ダイエーなんかはアルバイトの男の人がいやみをしてきたので行きたくないと思っています。モリタ屋さんは人材がいいですね	いつも御来店ありがとうございます。お言葉を励みにこれからももっとお客様に満足して喜んで頂けるよう精進していきたいと思います。またのご来店お待ちしております
⑤富 11/27	お客様が自分で袋詰めする時に指を濡らすタオルかスポンジがないと言われました	いつも御来店ありがとうございます。ぬれたタオルをご用意いたします。またのお越しをお待ちしております
⑥富 11/28	『赤いカゴに入れて』と伝えると袋を入れてくれないので袋が必要かどうかを聞いて欲しい。自分で商品は詰めたいがモリタ屋の袋は頂きたいです	いつも御来店ありがとうございます。袋を入れずに申し訳ありません。毎回確認するように指導していきます。またのご来店お待ちしております
⑦ 富 田 12/10	ヒガシマルの有機しょうゆを置いて欲しい。キッコーマンのはどの店でもあるが、ヒガシマルの有機しょうゆはないので。サイズは大きくても小さくてもいいです	いつも御来店ありがとうございます。12/20 過ぎに入荷予定となっております。またのご来店をお待ちしております
⑧富 12/9	コルク抜きはないですか？ワインがたくさん置いてあるので、あると思ったそうです	いつも御来店ありがとうございます。ワイン売場にてご用意しております。ぜひお買い求めくださいませ。またのご来店お待ちしております
⑨富 12/16	15種類の生野菜サラダですが、売店は110円・富田店は120円なのはなぜでしょう？	いつもご来店ありがとうございます。貴重なご意見ありがとうございます。近隣店として会議で相談していきたいと思っています。またのご来店お待ちしております
①大 11/22	中華丼に紅しょうがを添えて欲しい	ご意見ありがとうございます。紅しょうがをのせます
②大 10/22	つくるおやつをもう少しふやす。おやつコーナーをふやす	パイヤー相談して早急に対応します
③大 11/25	抽選会、最近では当選者を後日発表する形みたいだけど、あんなところにちょこっと紙で貼りだされても分かりにくいし、数字だけで見える気も出ない。前のガラガラ抽選会の方がわかりやすくして楽しみがありました。	色々な企画を考えておりますのでご意見参考にさせていただきます。12月はガラガラ抽選会を行う予定です
④大 11/23	ゲンゼの女性用ショーツが欲しいとのこと	至急に仕入れて納品します。パイヤーにも相談済みです
⑤大 12/3	惣菜コーナーの15種のサラダ、キャベツと他のお野菜がわかれているいいネと言われました。11月末に買ったごぼう入りちくわ天、ごぼうが固くて食べられなかったそうです。気を付ける様に仰っていました	毎度ありがとうございます。これからも彩りよく詰めていきます。固い牛蒡は使わないようにします
⑥大 12/3	ミルクあめがいつも欠品しているので入れて欲しい	ご迷惑をおかけしました。発注もれでしたので早急に発注しました。欠品もしないよう6袋入りなので2倍の発注で納品していきます
⑦大	春巻きの皮がいつ来てもない。どなっているのか？次の日も来たけどなかった	申し訳ございません。早目の発注で、欠品のない様に心掛けます
⑧大 11/22	アサヒのノンアルコールビールが最近ないね	いつもモリタ屋大塚店のご利用・ご来店ありがとうございます。貴重なご意見ありがとうございます。早速 商品の方を発注させて頂きました。12/14 から納品予定ですので、また宜しく願います
⑨ 大 塚 12/11	「ごまたくあん」すごくおいしいので、いつも買います。家族で気に入っています	いつもありがとうございます。欠品しないようにします
⑩ 大 塚 12/15	にぎり寿司の塩味と酢が強いと言われました	この度は貴重なご意見ありがとうございます。お酢の加減に関しては舎利の具合をみて調整しております。毎回同じ味になるにはしていますが、個々感じ方も違うため、難しいですが、必ず味見を出します
①栄	パン屋よりモリタ屋のパンおいしい。みんなにすすめています	ありがとうございます。モリタ屋おすすめ商品です
②栄	おでんのミニサイズ298円位？一人で食べやすいし、おいしかった	ご利用ありがとうございます。様々な具材で皆様に喜んで頂けるようこれからも努力して参ります
③栄	チキンカツを買ったが、食べたらずが赤かった	申し訳ございません。処理ができておらず、赤い部分が残った状態でした。これから十分に気を付けて処理するように改めてまいります
④栄	ひじきがおいしい。便利に利用させてもらっています	ご利用ありがとうございます。喜んで頂けて大変うれしいです。これからも皆で努力してさらに良いものにしていきたく思っております
⑤栄	珍しい魚が入って楽しい	火曜日と金曜日は箱売りをしているので、その時を中心に様々な魚を仕入れていきます
⑥栄	ワインの試飲会とてもよかったです！様々な種類を飲み比べることが出来て良かったです	ありがとうございます。よそにないモリタ屋限定のワインですので次回もぜひご参加ください
⑦栄	金の入った正月のお酒は入りますか？	ありがとうございます。12/15 頃、入口お正月売場にご用意いたします。しばらくお待ちください
⑧栄	白菜が安いのに物もよかった	今後も鮮度チェックを行い、出来るだけお安く提供させて頂きます。
⑨栄	昨日、マジックショーがあると店の方から伺い、とても楽しみにしていました。マジシャンの方は勝手なリクエストにも応じて下さり、子ども達二人ともとても楽しんで不思議に感じていました。ショーや屋台や縁日などイベントを開催して頂きありがとうございます。これからも楽しみにしています。	ありがとうございます。今後も色々なイベントでお客様をお迎えます
①南 11/17	らんらんのスイートポテト・大学いも 入荷の曜日は決まっていますか？いつ入りますか？	第2・第4火曜日です。ご来店お待ちしております
②南 11/20	スタンプラリーについて。11/20に「参加できますか？」と聞かれて、「今からでは15個貯めることができないので、申し訳ございません」としか言えませんでした。ラリーの方針についてもう少し検討が必要だと感じました	
③南 11/24	モリタ屋アプリですが、「季節のおすすめ」を見ても、いまだにお盆とお彼岸の情報が載っていて、季節感を感じることができずおっちゃんしていました。今の季節 おせちとかではないでしょうか？	古い情報は削除しました
④南 11/27	ベーカリーのパンで袋が閉じていないドーナツなど閉じる様にしたい。衛生的にどうかと思	これからは袋を閉じるようにいたします

平成29年12月度 モリタ屋お客様の声

⑤南 11/19	青い缶入りのクッキー（ロイヤルコペンハーゲン？）入れて下さい	入荷しています。ありがとうございます
⑥南 11/27	みたらし団子を入れて欲しい	また発注します。ありがとうございます。12/8 入荷予定です
①鴻 12/6	レジの並び方がわからないので前と同じ様に表示をして欲しい、とおっしゃってられました	ご意見ありがとうございます。案内板を用意させていただきます
②鴻 12/5	改装前に無添加のかき氷のシロップがあり、次のシーズンに購入をしようと思っ たので、新しい店舗になっても置いておいて下さい	ありがとうございます。次のシーズンにも置か せて頂きます
③鴻 12/5	たまごとお米の場所をよく聞かれます	
④鴻 12/5	とても広く、キレイになってデパートで買い物しているみたいと言われました。明るく、店内は見やすいけれど、物がどこにあるか まだ覚えられないので、探すのに時間がかかると言われました	
⑤鴻 12/6	新しくなってとても見やすくなり、商品もやっとなんか置いて頂けてうれしいです。百貨店の様ですね	
⑥鴻 12/6	店がきれいに広くなり、待っていた甲斐があったと喜んで頂きました	
⑦鴻 12/5	「ここはモリタ屋ですか？見違えるほど、きれいになって百貨店みたいですね」と言われました	
⑧鴻 12/5	「新しくなって、広くきれいになっていいわぁ」と喜んでいました	
⑨鴻 12/5	店内がキレイになり、買い物がいやになりました	
⑩鴻 12/2	「待った甲斐があったね。すごくきれいになって、違うお店みたい。売り場を早く覚えないと」とおっしゃっていました	
⑪鴻 12/5	この日を楽しみにしていました。売場も広くきれいになって、お肉の種類もたくさんあって、他の商品も種類が多くて選ぶのが楽し いです。	
⑫鴻 12/6	お客様から、店が広がってきれいになったね、と言われました。それと商品の場所がわかりにくいとも言われました	
⑬鴻 12/6	お店がキレイになり、 買いやすくなりました ね	工事期間中お客様には大変ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございませんでした。ようやく工事も終わり、無 事にオープンを迎えることが出来ました。今後はお客様に満足して頂けるように従業員一同、お客様の声を大 切に努めてまいります。ご要望などあれば、すぐに従業員にお申し付けください
⑭鴻 12/6	商品がどの場所にあるかわかりやすく表示して欲しい	少しでもお客様にわかって頂ける様に表示板を用意いたしま す。ご迷惑をお掛けして申し訳ございません
①法 11/22	ケータイのクーポンをお客様から見せて頂いたがどうすればよいかわからず聞こ うと思いケータイを持っていかうとしたところ「ケータイは持っていかないでほし い」と少しきつク言われた	「少々お待ち下さい」と言い、ケータイを持ってい かず聞く。アプリがあることを確認しておく
②法 11/29	コーヒーをご注文された際に熱いのでと言われたが、ぬるいコーヒ ーを出してしまいました	保温されているから大丈夫だと思い込んでいたので、次からはし っかり確認してから出すようにします
①身 11/19	常連のお客様に「いつも元気だね！」とお褒めの言葉を頂きました	これからはいつも以上に頑張ろうと思いました
②身 11/19	お客様に「新人の子が入ってきて、よりお店が明るくなったね」とお 褒めの言葉を頂きました	これからも笑顔で頑張っていくと思います
①牛 11/18	今日。ディナーで来られたお客さまに「すごく気に入った」「また来ます」と言って頂きました	
②牛 11/21	お客様に配膳に行った時、箸置きはここにはおいてないの？という声 を頂きました	ステンレスの箸に変わった時にやめました。何か良い物があれ ば考えます
③牛 11/22	マルチョウがとてもおいしかったと言って頂きました	
④牛 11/24	ランチに来られたお客様に「立派な店構えで庭もすごくきれいで驚いた。次は家族と来ます」と言って頂きました	
⑤牛 11/29	本日御来店されたお客様が、蔵のお席を大変気に入ってくださり、「とても落ち着く雰囲気、今まで来た中で一番よい」とお 褒めの言葉を頂きました。お帰りの際には来月のご予約もされました	
⑥牛 12/1	本日ランチでご来店のお客様が、ランチのデザート「白玉アンブレラ」を召し上がられ、とても美味しかったとおっしゃ られ、これから寒くなるからアイスじゃないデザートもいいですねとおっしゃられました	
⑦牛 12/4	夜 新規で来て頂いた3名様。ずっとおいしいと言って頂き、その中で「まるちょう」が特に美味しいと言っ て頂きました	
⑧牛 12/5	ご年配のお客様に「ドリンクメニューの字が小さくて読み難い」と言われ ました。確かに見辛そうにされている人が多いと思いました	見やすい大きさに作り直します
⑨牛 12/7	ランチに来られた2名様。特別ランチコースを召し上がられました。食事を終えら れた時に「チゲスープが辛くなかったですか？」とお声掛けさせて頂いたところ、 「とてもおいしかったです。体が温まりました。」と満足して帰られました	声掛けさせて頂くとお客様からご意見・ご感想を頂 けるので、これからも積極的に声かけをしようと思 います

お客様から届くお声は、スタッフ一同にとって、大変励みとなります。

今後共お客様にご満足いただけますよう、更なる努力をしてみたいと思いますので、

これまでと変わらぬご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

またのご利用を心よりお待ちしております。