

平成30年4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 3/7	炊事用のゴム手袋置いて欲しい。ピンクとかのやつです	ゴム手袋各種入荷致しました。ご利用下さいませ
②聖 3/28	ジップロックを置いて欲しいと言われました	ジップロック (M・L サイズ) 各種発注致しましたので入荷までしばらくお待ちくださいませ
③聖 3/14	鶏肉のせせりを良く買います。親子丼や唐揚げに美味しいです	ありがとうございます。今後とも美味しいせせりを提供して参ります
④聖 3/26	鶏肉のたれにつけてあるもの、いつでも買えるようにもっと出してほしいとの声です	申し訳ございません。計画的に出すようにします。またお声掛け頂ければ対応させていただきます
⑤聖 3/27	杖を持っているお客様には商品を袋に詰めて下さいとお客様からご要望がありました	いつもご利用ありがとうございます。こちらからお声お掛けして袋詰めするよう気を付けてまいります。いつでもご遠慮なくお申し付けくださいませ
⑥聖 3/31	バイクが駐車場へ向かわず、エンジンを切らずに店入口のところへ突っ込んで来ることがしばしばあります。歩道を渡るときはエンジンを切らなければ道路交通法違反となります。そのまま放置しておけばいつか重大な事故につながる恐れがあります。何らかの方法でエンジンをつけたままの走行を規制して下さい。よろしく願います	POPにて注意事項を掲示しました。また警備員や店頭に出る店員からも注意いたします
①北 3/10	最近おでんの大根がかたい。味がしみてない。美味しくない。	いつも北園本店惣菜をご利用ありがとうございます。毎回味見をして固さ加減を見て確認し、このようなことがないようにしていきたいと思っております。大変申し訳ありませんでした
②北	揚げ物、魚は袋詰めする時にビニール袋に入れて下さい。夕方若い男の人がレジの時、こちらからお願いしないとそのまま袋詰めされます。他の物に油がつくので困ります。こちらからお願いした時は返事もなく無言で嫌そうにビニール袋に入れます。ご指導のほどお願いします	申し訳ございません。レジでの袋詰め、お客様に対しての気遣い・マナーを見直しを行い、より良い接客が出来る様にいたします
③北 3/19	対面の揚げ物コーナー (外) で惣菜を作っている手でお会計をして、また作って、あがった商品を触るのが全て同じ手です。衛生面が気になります	大変申し訳ございません。その都度手洗いと手袋の着用を徹底致します
④北 3/23	ギャバンミル付き岩塩の中身 (詰替え用) が欲しいとの事です。味が良くいつも買っているが容器が余っていないとのことです	いつもご利用ありがとうございます。パイヤーと連絡取りまして対応していきたいと思っております
⑤北 3/19	オハヨーの「ぜいたく果実ブルーベリーヨーグルト」はもう入りませんか？もう長いこと見ていないので…と仰っていました	入荷していますのでご利用下さいませ
⑥北 3/7	初めて来店したけど楽しいお店ですね。お魚コーナーのかんぱちのおいしそうなお造りがあって後で又買いに来ます。残っていたらいいのにと仰っていました。お買い上げ後にお預かりもしていますのでよろしく願いますとお伝えしました	こういったお客様が一人でも多く来店して頂けるよう、従業員一同仕事に励みます
⑦北 3/5	黒にんにくを常に置いて欲しい。あったら買い置きしておきたいので！	入荷致しました。またのお越しをお待ちしております
⑧北 4/5 (本社電話)	4月4日に北園本店でお弁当を購入しようとしたら、通路のところでアルバイトとパートのような人がしゃべっていた。通りにくかったので注意すると、アルバイトの人はよけてくれたが、パートの人はこちらをいらんできた。今後このようなことが無いようきちんと注意してほしい。	4/4の時間帯がわかりにくいですが、もし晚でしたら値引き機械を台車に乗せて狭い通路を通っております。その時に何人かのお客様より「早く値引きして」と商品を持って来られ、余計に狭い通路になりました。その時でしたらこちらの不注意であり、配慮に欠ける部分があり、大変失礼いたしました。朝礼・終礼の時にでもこの件を全員に通知したいと思います
①富 3/11	自転車置き場が狭くていつも荷物を入れる時に他の自転車と絡んで傷ついています。風のひどい時は自転車がひっくり返っています。なんとかしてほしいです。買い物を袋に入れる台が狭すぎて時間がかかっています。高齢者が多くなっています。安全性も考えて広くしてほしいです。	いつも御来店ありがとうございます。ご不便をお掛けして申し訳ありません。駐輪スペースに限りがありますので時間をみて整理してまいります
②富 3/11	ブルボンのはごろもあられを置いて欲しいそうです。	いつも御来店頂きありがとうございます。入荷しましたので又のご来店お待ちしております
③富 3/22	カートのタイヤの動きが悪く押しづらい。時々点検して欲しいと仰っていました	いつも御来店ありがとうございます。ご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後定期的に点検するようにしてまいります。またのご来店お待ちしております
④富 3/19	お米を購入した時、毎回袋を二重にしてほしいとのことでした (レジの人によって違うので)	いつも御来店ありがとうございます。お米を購入された方は袋を二重にするよう指導してまいります。またのご来店お待ちしております
⑤富 3/24	自転車置き場が狭くて困ります。私は鳥取大山の鶏肉やりんごはモリタ屋で買っています。他のお店のは食べられません。少し遠いですがモリタ屋まで行きますが自転車を帰りに出せなくて困ります。買物カゴも赤色のカゴで入れられたら外の置き場がないため困ります。自分で入れる人は赤色カゴとなっていますが、お店の人は若い人ばかりで袋に入れられると卵が割れてしまいます。	いつも御来店ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ありません。駐輪スペースに限りがありますので時間を見て整理してまいります。店員にお声掛け頂きましたら誘導させていただきます。またのご来店お待ちしております
⑥富 3/30	栄店にもセルフレジ導入して頂きたいです。是非ご検討下さい	いつも御来店ありがとうございます。検討させていただきます。またのご来店お待ちしております
⑦富 3/31	土曜日の17:40頃にカードへの入金メンテナンスで出来ないなんてとんでもないと思う！なんのためのプリペイドカードなんだと思う！そして平気な顔でメンテナンス中なので出来ませんという店員頭に来る！！	いつも御来店ありがとうございます。ご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後このような事が無いようメンテナンスに気を付けてまいります。またのご来店お待ちしております
⑧富 4/2	栄店にもセルフレジを導入して下さい	いつも御来店ありがとうございます。ご意見ありがとうございます。検討させていただきます。またのご来店お待ちしております
⑨富 4/4	いつもありがとうございます。またくるね。	いつも御来店ありがとうございます。お客様が気持ち良くお買い物して頂けるよう心掛けてまいります。またのご来店お待ちしております

平成30年4月度 モリタ屋お客様の声

⑩富 3/31	小岩井生乳100%ヨーグルト400g入りですか？	いつもご利用ありがとうございます。発注しておりますのでまたのご来店お待ちしております
⑪富 4/2	お客様より、玄米食パン148円がいつ来てもないので入れておいてほしいとのことです	かんこめの玄米ロールは週一回の入荷になります。再度発注数を見直し品切れしない様に致します
⑫富 4/7	築地直送の鯖がとても辛かった	いつも御来店ありがとうございます。申し訳ございません。築地直送の鯖は灰干、文化干しとあり、どうしても塩サバなので塩分が多い物がございます。お買い求め頂く前にお手数ですがスタッフに問い合わせして頂ければご説明いたしますのでよろしくお願いたします。またのご来店お待ちしております
⑬富 4/8	お客様より AGF ブレンディスティックシリーズの‘キャラメルラテ’をもしまだ入れてくれるなら置いて欲しいとのことです	いつも御来店頂きましてありがとうございます。ご要望頂きました商品を早速発注し、本日4/12入荷いたしました。またのご来店お待ちしております
①大 3/8	女性カード会員様より「紀文の『切れてるだし巻きたまご』110円、以前入れて下さい」とお願いしているのですがまだ入荷しないのですか？」とのことです	いつもモリタ屋大塚店をご利用頂きありがとうございます。大変お待たせしてしまい申し訳ございません。こちらの不具合で発注がうまくいっていませんでした。18日納品の予定ですのでまたよろしくお願いたします
②大 3/9	サトウのごはん少量パックを入れてほしい	毎度ありがとうございます。3/13に入荷致しましたのでどうぞご利用下さいませ
③大 3/18	男性のお客様より最近海老の天ぷらはないの？と聞かれました。毎日来ているわけではないけど来た時無かったので仰っていました。(聞いて来ましょうか？と言ったのですがまあいいわと言われました)	ただ今定番での取り扱いはありませんが、お声かけいただければ、すぐにご用意いたします
④大 3/18	男性のお客様より以前たたきゴボウの天ぷらが大変美味しかったので又作ってほしいと仰っていました	毎度ありがとうございます。3/22より店頭に出しましたのでまたご利用下さい
⑤大 3/22	最近、モリタ屋さんすごく変わったと思います。売ろうという気持ちが入りませんか？とお客様からお声をいただきました	ありがとうございます。嬉しいお言葉朝礼にて皆に伝えさせていただきます
⑥大 3/22	①トミーズの食パン美味しかったのでたまには入れて下さい。②訳ありこわれおかし三喜屋370gありましたら入れて下さい	①3/24に再入荷いたします。どうぞご利用下さいませ②すぐに手配致しました
⑦大 3/26	揚物の平台のコーナー(角)が子供(3歳)の目の高さと同じで万が一ぶつかった場合失明のおそれがあるので出来れば他の場所も含めてコーナークッションを取り付ける等の対策をお願いいたします	ご意見ありがとうございます。早急にクッションを取り付けました
⑧大 3/23	いつも利用している京うすあげ84円が最近店頭にないのですがいつ入荷しますか？あのうす揚げが丁度いい大きさで美味しいのでお願いたします	いつもモリタ屋大塚店をご利用頂き誠にありがとうございます。藤田食品さんの「うす揚げ」2枚入りを発注しましたので売場で見かけましたらよろしくお願いたします
⑨大 3/24	この前焼きそばの少量パック出していたのですが、お客様これくらいだったら食べられると言って買ってくださいました。色々少量がいいよと言っています	いつもご利用頂きありがとうございます。焼きそばは定番化いたしました。他にも色々考えていきますのでご利用下さいませ。
⑩大 3/22	ハイボール濃いめ(生)最近ありません。入れて下さい	いつもモリタ屋大塚店をご利用頂き誠にありがとうございます。早速発注しましたので売場で見かけた際はよろしくお願致します
⑪大 3/19	フルーツフェスタ(1000ml)のグレープフルーツ味を入荷して欲しいとのことです	入荷しました。ご希望の商品がありましたらお声掛け下さいませ
⑫大 4/4	最近やわらかいハムカツが出ていますが美味しいのでいつも出して下さい	ありがとうございます。定番化します
⑬大 4/4	鶴の里がおいしかったのでまとめて3袋買って帰られました。たくさんあったので喜んで帰られました	ありがとうございます。欠品しないように必ず売場に置いておきます
⑭大 4/6	この間、ナスのはさみ揚げがでていて買いましたが美味しかったのでまた作ってください	毎度ありがとうございます。定期的に作る様にします
⑮大 4/8	リサイクルを片付けているとお客様から「いつもありがとう」と年配の男性のお客様よりお声掛け頂きました	こちらこそいつもご利用ありがとうございます
⑯大 4/14	女性のお客様より「2レジ近くに出口がありここにもカート置き場があっても良いのに、コピー機をイートイン近くの通路に置いたらいいのに」と仰っていました。「お客様の声として書かせていただきますね」と伝えたところ「ここは何を言ってもその通りにはならんから」とも仰っていました	ご意見ありがとうございます。カートは出口付近に置いて頂ければ従業員が片付けます。またイートインの近くはサービスカウンターがありコピー機は大きいので今の場所に置くのが仕方ないと考えております
⑰大 4/13	入口の青果コーナーで筍の試食をしていたので頂きました。とても美味しかったので夜のおかずにと筍の天ぷらを買って帰られました	今月は1か月通して筍関連の試食販売を行っております。天ぷらの他にもお試しいください
⑱大 3/27	昨日ガラガラ抽選会で「うなぎ」が当たったS様より「家族で大喜びして食べました。また企画して下さい！」とのことです	不定期ですがイベントして行っておりますのでまたご参加下さい
⑲大 4/8	女性のお客様より青研薬とらざりんごジュースの大きいサイズをお探されたのですが商品がなくて「嫁が大好きやから持たせようと思ったんやけど」と195mlサイズ在庫7本お買い上げいただきました	ご不便をお掛けしまして申し訳ありませんでした。入荷しております。欠品のないように気をつけます
⑳大 3/20	プチッと鍋のよせ鍋がなかったので入れて欲しいとのことです。キムチがたくさんあると言われました	毎度ありがとうございます。めんつゆ、ポン酢コーナー上段にて販売しております。どうぞご利用下さいませ
㉑大 3/16	「マイペット2度拭きなし」の詰替え用を入れて欲しいと言われました。前にも言っても入ってないからボトルを買って行かれました。遠くまで買いに行きたくないのでは是非入れて下さいと強いご要望を受けました	場所が分かりにくくてすみませんでした。雑貨コーナーにて200円で販売しておりますのでどうぞお買い求め下さいませ
㉒大 3/5	ミニアンドーナツがとても美味しかった。子供があんこがあまり得意ではないが「ミニアンドーナツあんこ入っているけどおいしい！また買ってきて」と言われたとのことです	モリタ屋大塚店のご来店、ご利用まことにありがとうございます。他のお客様からも「美味しい」とのお言葉いただいております。これからも美味しい物を提供していきたいと思っています

平成30年4月度 モリタ屋お客様の声

①栄 3/14	女性のお客様より「オレンジのスポンジが使いやすいわ」とまたご購入頂きました。商品を入れておいてもらえたらと思います	申し訳ありません。欠品していた時がありました。入荷しました。売場に並べてありますのでお買い求めください
②栄 3/15	レジで接客していた時、お客様から「袋の代わりにエコポイント？みたいなものがつければいいの」とのご意見を良くいただきます	いつもご利用ありがとうございます。只今当店ではエコバッグによる万引き防止のためにもエコポイントはお付けしていません。今後の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます
③栄 3/30	「あっさり漬け」丁度良い漬け具合だったのでおいしかったです。また買います	ありがとうございます。この商品はモリタ屋自家製商品です。これからもおいしかったと言って頂ける様に頑張って作って行きたいです
④栄 4/9	もち麦ロール、食感がよく、もちりとしてとてもおいしかったです	ありがとうございます。同じもち麦を利用した桜あんぱんも期間限定で販売しています。ぜひこちらもご利用下さい
⑤栄	キングドーナツ・レモン味の試食をお出ししたらお客様に喜ばれました。さわやかな味でおいしいや、さっぱりして食べやすいと仰って頂きました	ありがとうございます。4月は毎週金曜日は178円で販売しております。是非お買い求めください
①南 3/20	モリタ屋食パンがおいしい	ご利用ありがとうございます
②南 4/8	いつもパンド・ミーの食パンを購入していますが、最近パンを焼いた時にパンの底の部分が固くなるの何故でしょうか？理由を知りたいとのことでした	いつもより下火が強くなってしまったのかもしれませんが。今後そのようなことがないよう商品の安定を努めさせていただきます
③南 4/3	店内のレンジ、自動ドア付近に「カ」か「ガガンボ」のような虫が飛んでいました。気を付けて下さい	店内に虫等が入らないように注意し店外に虫を集める器具を取り付けるようにします。ご指摘ありがとうございます
④南	袋がやぶれて困る。安物はあかん。	
①鴻 3/23	グラナリコートの広告、日替わり特売の区切りが分かりにくい。ちゃんと縦線と区切ってもらわないと間違えると数名のお客様に言われました	申し訳ございません。今後このような事の内容致します
②鴻 3/16	最近サッカー台に置いてある袋（フクロール）が弱い。折り目の所から裂けるのが多い。もう少し丈夫なのはないのかと言われました	業者に連絡し交換させて頂きました。誠に申し訳ございません
③鴻 3/24	ビンの飲料、70円ぐらいのリアルゴールド?最近見かけないけど…。また入れて欲しいそうです	発注をかけ、品揃え致します
④鴻 3/9	レモンケーキもっと品出ししてほしいとの意見がありました	申し訳ございません。発注を増やし商品を切らさないように致します
①一寸法師 4/11	傘をお客様からお預かりしていたのですが、会計後にお客様から、「傘を預けていたんですけど」と先に言われました	次からお客様から先に言われる前にお渡しできるようにします
②一寸法師 4/9	一人前、二人前、一人前とお皿にお肉が盛り付けられていました。一人前は4切れ、二人前は7切れで、お客様に「何故、一人前は4切れ、二人前は7切れになるのか」問われたので、gで量っていると伝えると納得して頂きました	
①ゴダイ	先日、お客様のお見送りをしていたところ、エレベーターに乗ってドアが閉まってから大きな声で美味しいと言っておられるのが聞こえてきました。普段お客様から直接言って頂けることもあります。ふとした瞬間に出た一言がおいしいと言って頂けて大変うれしく思いました	
②ゴダイ	お客様に料理を持っていくたびに美味しいと言って頂き、食べておられるときからまた来たいと言って頂けて大変嬉しく思いました。これからも料理だけではなく、サービスでもまた来たいと思って頂けるよう頑張っていきたいと思えます	
③ゴダイ 3/18	お客様に「こんな美味しいローストビーフは食べたことがなかった！本当においしかった！ありがとう！」と言って頂きました。わざわざ声を掛けてくださるほど満足していただけてとても嬉しかったです	
④ゴダイ 3/18	ご家族で来られたお客様が帰り際に「スタッフの対応がすごく良くてお料理もとてもおいしかった。また来ます」と言って頂きました。これからはお客様がより楽しく満足のいくお食事ができるように頑張っていきたいと思えます	
⑤ゴダイ	先日、笑顔で心がけて接客をしていたら帰り際にお客様が「とてもいい笑顔で楽しく食事が出来ました。ありがとう」と仰っていただきました。これからは笑顔で良いおもてなしが出来る様心掛けたいと思えます	

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。