

平成30年6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

お客様へのお答え、対応策は、レジ係りが店頭掲示板にてご案内致します。

店名	お客様の声	対応 具体的な行動を！！
①聖 5/20	「静岡のヤタローの胡麻あんぱん」次、いつ入って来ますかと尋ねられました	6/5に入荷とのことで、お客様に連絡したところ、入荷する6個全部お取り置きをととのことでした。時々店置きも考えています
②聖 5/17	トミーズのあん食。おいしかったのでまた入れて下さい	ありがとうございます。バイヤーに尋ねたところ、6/4に入荷できるとのことでした。また連絡先の記入がありましたので、ご連絡したところ、入荷したら3個欲しいと。冷凍するので、いつも食べられるからとのこと
③聖	ひき肉の少量パック。ありがとうございます。とても助かります	
①北 6/2	くるみを入れて下さい。最近売場に無いのをお願い致しますとの事です	申し訳ございません。くるみ売場の場所を最近変えた所でした。次回ご来店時にはご案内させていただきます
②北 6/5	夢どら、とてもおいしかったです。孫も大好きで時々買いに来ています	ありがとうございます。喜んで頂ける商品を取り揃え、ご来店をお待ちしております
③北 5/6	ギリシャヨーグルト、骨が強くなる黒まめ(発酵されたもの)、買って食べたらとてもよかったのでまた取り扱って欲しいとお客様から問い合わせがありました	マルヤナギ蒸し黒豆を定番で販売しています。ご利用下さいませ
④北 5月	和歌山のストロベリーソースとブルーベリーソースを買っています。サラダや他の料理にかけて食べています。モリタ屋さんには他店にはない物がありますね	パンやヨーグルト以外にも色々な使い方がありますね。魚・肉など料理に使うと仰っていました
⑤北 6/6	惣菜系の蓋の閉めが甘くてレジ打ちの時にこぼれました。しっかり閉めるようにお願いします	しっかり蓋をしめるようにします
①富 5/24	分厚いおあげがありましたもう入りませんか？	いつも御来店ありがとうございます。「ふんわり小判あげ」を販売致しております。こちらの商品はいかがでしょうか？またのご来店をお待ちしております
②富 5/24	玄米パンケーキのミックスありませんがもう入りませんか？	いつも御来店ありがとうございます。料理用米粉を販売致しております。こちらの商品でもおいしくパンなどお作り頂けますが如何でしょうか？玄米パンケーキミックスは至急大塚より移動して対応しました。またのご来店をお待ちしております
③富 5/9	以前に比べて美味しくなった。もう少し薄味の弁当を作ってほしい	いつも御来店ありがとうございます。量目、味の調整もしていきます。和食中心の内容も検討してまいります。またのご来店をお待ちしております
④富 6/1	自転車置きやすくなって買い物に来やすくなりました	いつも御来店ありがとうございます。警備員さんがいてくれるおかげで違法駐輪が減りました。またのご来店をお待ちしております
⑤富 6/2	袋詰め、きれいにしてくれる人もいればそうでない人もいるのでもう少しきれいにに入れて欲しい	いつも御来店ありがとうございます。丁寧な袋詰めを心がける様レジ担当者に指導していきます。またのご来店をお待ちしております
⑥富 6/5	もりたやさんへ。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。またのご来店をお待ちしております
⑦富 6/9	①まぐろのアラを使ったお惣菜がとても美味しかったのでまたお願いします②ブリカの10万円入金イベントはいつですか。楽しみにしています	いつも御来店ありがとうございます。①有難うございます。まぐろだけではなく、日々色々な煮物もご用意致しておりますのでこちらもご賞味下さいませ②申し訳ございません。まだ未定ですので決まりましたらまたご案内させていただきます。またのご来店をお待ちしております
①大 5/18	高齢のお客様より「買った物を配達するのではなく電話等の注文でお買い物出来たら助かるのに」「配達時間も指定出来たらいいのね」と言われました	いつもご利用ありがとうございます。ご意見ご参考にさせていただきます。今後の課題とさせていただきます
②大 5/19	ご近所の会員のお客様より(女性)モリタ屋さんもうちょっと価格が安かったらいいのに。若い人は他に行ってしまうし私らはよう行かんからモリタ屋さんばっかりやけど地域の人を大切にしながらかんと仰っていました	ご意見ありがとうございます。定期的の特売などさせていただきます
③大 5/11	パルムの抹茶味を入荷して欲しいとのこと	5/16入荷しました。欠品のないように気を付けます
④大 5/17	おかずが少しずつ売っているので一人で食べるにはちょうどいい量で助かります	毎度ありがとうございます。これからもお客様に喜んで頂ける商品を作っていきます
⑤大 5/17	自家製の煮豚、おいしくてよく利用していますがもう少し薄く切ってもらった方が食べやすいのでお願いします	毎度ありがとうございます。食べやすい薄さに切る様にいたします
⑥大 6/4	モリタ屋のエコバッグを頂いたけれど荷物を入れると重たくなるので年寄には使いにくい、と言われました	買い物以外でもご利用下さいませ
⑦大 5/17	冷凍食品の少量パックがあるのは嬉しい。とくにイカ焼きは美味しくよく買います。他にも種類が色々ふえるといいなと思う	コーングラタン、キャベツ焼きの2種類発注しました。ご利用下さいませ
⑧大 5/31	暑くなって来たのでネスレのアイスコーヒーを入れて欲しいそうです	6/5入荷します。欠品のないように気を付けます
⑨大 5/28	ここのスーパーは他の店と違ってめずらしいものを置いているので来てても買い物が楽しいです	ご利用ありがとうございます。これからも喜んで頂ける商品の提供を心がけます
⑩大 6/4	なすの煮びたしの味が薄い。もう少し濃くしてもらいたい	ご意見ありがとうございます。これからもう少し濃くするようにします
⑪大 6/4	お惣菜パックの小さい物があると嬉しいです。コロッケ一つ買ってパックに入れたいけどパックが大きすぎるので小のパックを置いてもらえると助かります	有難うございます。コロッケの横には1個入り用のフードパックをご用意しております。ご利用下さい
⑫大 6/3	らっきょ酢が2~3日来ていますが見当たりません。今が時期なので又入れて欲しいそうです	申し訳ございません。6/4に内堀のらっきょ酢が入荷しました。どうぞご利用下さいませ

平成30年6月度 モリタ屋お客様の声

⑬大 5/7	ボイズパットの 80 cc が切れています。入れて下さい。年配の方が雨の中買いに来ていました	雨の中ご来店頂いたのに品切れで購入出来なかったとのこと、大変申し訳ございませんでした。すぐに発注し雑貨コーナーにて販売致しております。どうぞご利用下さいませ
⑭大 6/5	エコバッグをお渡ししたお客様がシンプルでしっかりとしたバッグでとてもいいですね、それもプレゼントでと言って喜んでおられました	有難うございます。買い物に是非ご利用下さいませ
⑮大 6/8	他店ではレジ袋が有料になっているけどモリタ屋さんはならないの？もし有料になるなら早めに告知してね。と言われました	今の所予定はございません
①栄 5/10	「ヨーグルトの粉ありますか（カスピ海）」とのことでしたのでお願いします	いつもご利用ありがとうございます。5/29 納品です。ヨーグルト売場のカスピ海ヨーグルト横に用意しておりますのでどうぞご利用下さいませ
②栄 5/21	そろそろモリタ屋カード 10 万円チャージ(1 万円付与)があれば嬉しいです	
③栄 5/12	ぶるんと蒟蒻ゼリーを置いて欲しい	いつもご利用ありがとうございます。ぶるんとこんにゃくゼリーは 6/1 納品予定でございます。納品され次第お菓子コーナーに陳列致しますのでどうぞご利用下さいませ
④栄 5/15	女性のお客様より「京豆腐（2 パック付）はないですか？」との事でした。2 人に開かれました	いつもご利用ありがとうございます。5/17 に納品致しました。ご利用くださいませ
⑤栄 5/25	女性のお客様より「少し大きめのカキ氷で、レモンが 2 枚くらいのはないの？」とのことでした	いつもご利用ありがとうございます。早速納品致しました。平台にて販売しております。お手頃価格にて数種類ご用意しております。またご要望がありましたら、お申し付けくださいませ
⑥栄 4/26	ドライアイスの機械を置いて欲しいと言われました	いつもご利用ありがとうございます。ドライアイスは現在は使用しておりません。サッカー台の氷を使用して頂きますようお願いいたします。ご意見参考にさせていただきます。ありがとうございます。
⑦栄 5/30	ご年配のお客様より「寒くてゆっくり買物ができないわ」とのことでした。この日は雨でした	当店のご利用ありがとうございます。この度は申し訳ございませんでした。これからの時期は特に外との気温差が激しくなります。店内の温度設定を見直し、快適にお買い物をして頂けるように致します
⑧栄 5/30	男性のお客様より「淡麗プラチナダブル 350ml ないですか？」とのことでした。毎朝来られる方です。350ml と 500ml を大抵毎回 3 本ずつ購入されますので欠かさず入れたい下さい！	いつもご利用ありがとうございます。この度は大変申し訳ありませんでした。欠品のないよう注意致します
⑨栄 6/5	女性のお客様より「ウエハースサンドいつも入れておいてほしい！久しぶりに見た！」とのことでした。ウエハースサンド最近よく購入される方を見ます。〈富田店ではよく「ロシアパンをご利用頂いているみたいですね〉	いつもご利用ありがとうございます。ウエハースサンド発注数量を増やすようにします
⑩栄 6/6	ドーム型のトレーに入った和牛上カルビ焼肉用 1,280 円（g 798 円）のお肉がすごく固くて食べれたものではなかった。ミートモリタ屋さんなのにこんなお肉売っていたらダメだご意見いただきました	大変申し訳ございません。今後このような事がないように厳選した商品と丁寧な商品化を徹底していきたいと思っております
⑪栄 6/5	お客様よりレジの店員が「今日は雨で寒いのでお気をつけてお帰り下さい」と言ってくれたことがとても嬉しかったと喜んでおられました	あいにくの雨の中を御来店頂きありがとうございます。今後もよりよい接客を心がけたいと思っております
⑫栄 6/3	主人は釣りが趣味で魚をよく持ち帰るのですが私は上手くさばくことが出来ずこちらの鮮魚の方をお願いしました。何度かお願いしていましたが、いつも親切に接して頂き魚もとても美味しく食べることが出来て感謝しています。近所にこのような無料サービスをしているスーパーはなく、モリタ屋さんありがとうございます。ただ時間と手間のかかる魚に関しては代金を徴収しても良いと思っています。またお世話になると思いますがよろしくお願いたします。	いつでもお持ちください。秋ごろに魚のさばき方教室もやっていますのでこちらもご利用下さい
⑬栄 6/5	金曜日の鮮魚朝市でお刺身にして頂きました。今日は家族だけなので 1 つしか頼めませんでしたが、友達や来客のある時は「とてもいいなあ」と思いました。1 つだけなので、快くして頂いたのでありがたかったです	ありがとうございます。これからはお客様の喜んで頂ける様に務めていきたいと思っております
⑭栄 3/14	御誕生日のお花が 580 円で少し高いと言われました	ご意見ありがとうございます。内容の見直しをし、お客様に喜んで頂ける花束を提供していきたいと思っております
⑮栄 6/14	ミルクカスターラがおいしいので、毎日買っています。いつもたくさん買うので宜しくね	いつもご利用ありがとうございます。商品を切らさない様に気をつけます
①南 5/22	ビニール袋の設置された隣のタケックスクリーンウェットワイパーによく虫がたかっています。小さなハエと思われる虫が飛び回っているので改善をお願いします。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。そのような状態を見つけたらすみやかに一旦バックヤードにお引きするよう致します
②南 5/24	夜 7:30 頃、男の店員が生物と他の惣菜を一緒に袋に入れる。あほらしくて注意をしなかった。やめさせろ。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。本人には十分注意をし、お客様にお聞きしてから慎重に袋詰めするように徹底致します
③南 5/8	クッキーの「特濃ミルク」が「98 円 20 枚」と書かれていましたが実物を確認すると「98 円 12 枚」でした。気を付けて下さい。	申し訳ございません。以後気を付けます
④南 5/31 本社電話	5/27 日曜日にお肉を買った。購入の際によく確認していなかったが賞味期限が 5/26 だった。食べる前だったのでお電話をした。精肉の担当（チーフ）の方は名前も言わなかった。返金に伺いますとのことだったが住所を言うのと遠いので書留でいいですか、と言われ、さらに、書留で返金はされたがその中にお詫びの手紙すらも入っておらず、現金だけが送られてきた。本来、持ってきて顔をあわせて謝るのが普通ではないのか。このような対応でいいのか？今後気を付けて下さいとのこと。	この度は誠に申し訳ございませんでした。本来電話対応でも名前を最初に言うのが礼儀でした。返金と同時に電話なり手紙なりの対応を取るべきでした。今後このような事のないよう対応させていただきます

平成30年6月度 モリタ屋お客様の声

①鴻 6/7	雨の日に頂いた「さば寿司」と一緒にサービス品でした「レタス」を合わせて購入させて頂きました。さば寿司をレタスで巻いて食べたらとてもあっさりしておいしかったです。以前に父がここのお寿司が美味しいと絶賛しておりました。	お客様の貴重なご意見ありがとうございます。新しい商品として当店でも是非やってみたいと思います。またのご来店をお待ちしております
②鴻 5/4	モリタ屋食パンは本当においしい！いろんな食パンを食べた中で一番おいしいよととてもほめて頂きました	いつもお買い上げありがとうございます。モリタ屋食パンの入る時間がお昼からなのでご迷惑をお掛けして申し訳ございません。これからもよろしくお願ひします
③鴻	するめを短冊切りにしたものとくるみを甘く佃煮にした商品を入れて下さい。しばらくはあるのだけれど切れたらそのままです。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。鮮魚コーナー前に品揃え致しておりますのでご利用下さいませ
④鴻 5/23	アレルギー用の冷凍パンのことで店員さんにお聞きしましたがとても感じの悪い対応でわざわざ奈良から来たが悲しい気持ちになりました。	この度はお客様に大変ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。お客様に対して満足して頂ける接客又対応を従業員全員再度注意し徹底し、今後このような事がないように致します
⑤鴻 5/18	お弁当にお味噌汁のサービス、ちょっと持って帰りにくいけどありがたいです。そーっと持って帰るわと仰っていました	ありがとうございます
⑥鴻 5/31	お弁当を買われたお客様が「自分でごはんよそうの初めてや、画期的やなあ、いいわー」と、お味噌汁もとても喜んでおられてイートインで食べて帰られました	お客様の喜んで頂き、今後も続けていきたいと思ひます
①法 5/25	ランチの時に出したお茶が「クセが強く飲んでません。他の物にして下さい」とご意見頂きました	お水で提供しました。十八番茶という薬草茶であることをお出しする前に説明して下さい
②法 5/25	お客様から火が強くて焼くのが難しいとご指摘を受けました	火の火力は適切だと思ひていましたがお客様によっては強いと感じる方もいらっしゃるのではその都度お声掛けする
①コタアイ 6/3	高槻バルの時、料理やドリンクをお手洗いに行かれていたので出すのを待っていたところ、お客様がお帰りの際「私を待っていてくれたのね、サービスが行き届いているわ」と言われ大変うれしく思ひました。これからもお客様に喜んでもらえるよう気配りをしていきたいです	
②コタアイ 6/9	高槻バルでお客様がお帰りの際「普段気軽に来ることは出来なかつたけれど、本当にドリンクもお料理も美味しかったから絶対また来るね！」と言っただけでした。高槻バルのように気軽に来て頂ける機会があることで、たくさんのお客様にまたご来店して頂けるきっかけが増え、さらにやる気につながりました！	
③コタアイ 6/9	高槻バルでウィルドレン・トリプルカヌニックを提供させて頂いた際、「ものすごく飲みやすく美味しいビールですね！」とたくさんお褒めの声を頂くことが出来ました。これから通常の営業中でも積極的にウィルドレン・トリプルカヌニックをオススメしていきたいと思ひます	
④コタアイ 6/9	知り合いの人から godai がおいしいと聞いて来てくれた方が帰りに評判通りとてもおいしかったですと言っただけでした。これからも口コミで godai の名前が広がるようサービスも頑張りたいと思ひました	
⑤コタアイ 6/9	お客様からこのワインとてもおいしいと言われ、モリタ屋が海外で買い付けに行ってますと説明し、下のスーパーでも売っていますと言ったところ、また買いに来ますと言っただけでした。もっとワインをすすめてみなさんに買ってもらえるよう頑張りたいです	
①牛 5/15	先日お誕生日のお祝いでご来店されたお客様に「スタッフの皆さんがとても良く対応して下さいって楽しい誕生会になりました。来てよかったです」とお褒めの言葉を頂きました	

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、更なる努力をまいりますので、

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。