

平成30年7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 7/4	流しの水切りゴミ袋（排水口用）この店の不織布のような素材ではなく、青いネットのようなものを置いて欲しい。不織布だと水切れが悪いので	7/5 商品手配致し、入荷しました。ぜひご利用下さいませ
②聖 6/28	いつも北園本店を利用させてもらっています。最近お野菜よくなりましたね。少し他の店より割高感がありますが、これでしたら納得です。また利用させてもらいます。と言って頂きました	
③聖 7/3	お米の虫除け、ないみたいですね。また入れてください	7/5 商品発注致しました。7/7 入荷しました。
④聖 6/27	豆乳ドーナツが見当たらなかったです。牛乳アレルギーのお孫さんがこれなら食べられるためぜひいつも置いて欲しいです	いつもお買い上げありがとうございます。ご要望の「豆乳ドーナツ」は6月に終売となり入荷不能です。代替え商品を手配いたしますのでよろしくお願いたします
①北 7/7	「油そば ぶぶか」がおいしいので入荷して下さい	バイヤーに報告し導入を検討いたします
①富 6/11	鮮魚売場の所ですがペーパーと袋は置いてもらっているんですけどウェットティッシュを置いてもらえたらいいのにな...	貴重なご意見ありがとうございます。早速設置いたしましたのでご利用下さいませ。またのご来店をお待ちしております
②富 6/9	お誕生日のお花、嬉しかったのにすぐ枯れてしまって残念です...	いつも御来店ありがとうございます。楽しみにされていたのに申し訳ありません。これからの季節、お花が痛みやすいので鮮度確認してまいります。またのご来店をお待ちしております
③富 6/10	全体的にとてもいいがスイーツをもう少し充実して欲しい。他の高槻スーパーにあるだけ、差があると思う。	いつも御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。今後の参考に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
④富 6/4	自転車置き場のガードマンがおられて整理されていまして助かりました。ありがとうございました。レジにて袋に入れてくれるのはよいですが、卵を下にしたり若い人は心配りが出来ていません。自分でいれますが台が狭くてお年寄りの人は困っています。私は納豆を落としてしまいましたが仕方なく持って帰りました。	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担当者に指導していきます。台の件ですが貴重なご意見ありがとうございます。またのご来店をお待ちしております
⑤富 6/17	アレルギー対応の商品がありますが、グルテンフリーのパンなどがあれば助かります。	良い商品が見つかり次第店頭にて販売させていただきます
⑥富 6/17	お客様よりローラがCMしているインスタント焼きそばのモチッチを一度食べてみたいのでモリタ屋さんでも置いて欲しいですと仰っていました	いつも御来店ありがとうございます。早速バイヤーに依頼し、販売させて頂くことになりました。この度は貴重なご意見をありがとうございます。今後も喜んで頂けますよう努めてまいります。またのご来店をお待ちしております。
⑦富 7/14	「モリタ屋の値段は高いので他のスーパーよりも足を運び難い。もっと値段を考えて下さい」と言われました。また大福は毎日置くようにしてほしいとのことです	いつも御来店ありがとうございます。大福は週3日、月・水・金、3種類を2個ずつ入荷させて頂いております。ご要望であればお取り置きもさせて頂いております。またのご来店をお待ちしております
⑧富 7/10	カゴをたてたらレジが閉まっているとかではなくレジ休止の立札をたてたらどうか	いつも御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。検討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
⑨富 7/12	いつも買い物で利用しております。久しぶりに油の棚を見ましたらそらみつのオリブオイルの扱いを見つけ、大変うれしかったです。以前入手し、もう一度購入したかったのですがHPをみても入手方法が分からず途方にくれておりました。これからもよい食材を仕入れて下さい！いつもありがとうございます。	いつも御来店ありがとうございます。お客様のご要望にお応えできるよう精一杯努力してまいります。今後とも何なりとお申し付け下さいませ。またのご来店をお待ちしております
⑩ 富 6/13 mail	6月12日（火）午後7時前に富田店にて有人レジで精算してもらいました。1番野菜側にあるレジで小柄な女性が担当されました。その日は今までで1番というほど不愉快な接客をされ、よっぽどそこで声に出して言おうかと思いましたが、後ろに他のお客様が並ばれていた所以我慢しました。マスクをしているために顔の表情が分からず、でも笑顔はなく、なぜか上からの物申し。カードはありますか？で受け渡しは片手、お釣りの渡し方はこちらの手が汚いかのような渡し方、最悪でした。名札には実習生と書かれておりました。が、ひとりでレジに立っているということは、一通り接客を学び、モリタ屋の看板を背負って立っているわけですよね？基本もできていないようであれば、立たせるべきではありません。他の店舗も利用したことはありますが、特に富田店の若いレジの担当者は酷いです。商品の入れ方をはじめ、笑顔もなく、淡々とこなすだけ。品揃えは凄く良いのに、残念です。その人に、自分でスーパーに行ったことがあるのか、どうやってお給料が発生するのか、聞きたいぐらいですね。ほんとに、ちゃんとしたほうがいいです、社会人として。	本人含め他のアルバイト、レジチーフ、パート・社員全員に再度教育徹底いたします
⑪ 富 6/15 mail	いつもモリタ屋富田店でお買い物させていただいています。お買い物させていただいて思うのですが、夜の時間のレジがアルバイトだけで大人のいないのはどうかと思います。特に20時～23時頃は大人がレジにいません。これではいざという時のトラブルに対応できないのではないですか？私は、最低1人は大人がレジに入りトラブルに対応できるようにするべきだと思います。	

平成30年7月度 モリタ屋お客様の声

①大 6/11	いつもいつもJRまで出掛けて帰りにモリタ屋に寄りますが、カードを別の財布に入れて忘れること度々。夕方か翌日持参しても良いように出来ないでしょうか	
②大 6/30	タバコはもう売ってないのか？と聞かれました	モリタ屋では、タバコは健康上の被害が大きいと考えられるため、販売しておりません。ご了承くださいませ
③大 5/24	アンデスメロンが以前買って帰ってすごく甘くて美味しかったです。また買います	いつも御来店ありがとうございます。おいしいとまた言って頂けるように日々勉強していきます
④大 5/30	西条のトマト、味が濃くておいしかったです。ずっと置いてほ	いつもお買い上げありがとうございます。出来るだけ入れますしいとのことでした
⑤大 6/6	さんしょ実のレシピを置いて欲しいと言われました	いつも御来店ありがとうございます。山椒の佃煮のレシピを置かせて頂きました
⑥大 5/24	手作りわらびもちがすごくおいしかったです。家族にもとても好評でした。また買います	有難うございます。毎日提供できるように頑張ってます
⑦大 5/28	誕生日の花、バラだけではなく違う花も入れて欲しいと言われました。バラは水あげがよくないので…	いつも御来店ありがとうございます。お誕生日のお花ですが、バラのみと他の種類も入っているのがございます。どうぞそちらの方もご利用下さいませ
⑧大 7/9	カード会員様より「ブラジャーを販売して欲しい」との要望がありました	売場的に狭いのでなかなかサイズ違いで展開するのは厳しいと思います。売場のレイアウト変更時にバイヤーに相談して導入も考えたいと思います
⑨大	ゆきみだいふくに入れて下さい	発注しました
⑩大 7/7	カード会員様より「モリタ屋のコロッケとチキンカツを良く利用しています。子供のお弁当に入れたいのでコロッケは冷凍で、チキンカツは衣の状態で販売して欲しいです」とのことです	コロッケとチキンカツ共に衣の付いた状態で販売いたします。また冷凍も検討致します
⑪大 7/5	地震の時に水や商品を配達して頂き本当に助かりました。ガスボンベも無料で頂きありがとうございました。と仰っていました	いつもご利用ありがとうございます。これからもご遠慮なく配達サービスをご利用下さいませ
⑫大 6/6	トミーズの食パン、モリタ屋さんで売っているの知らなくて今まで神戸までわざわざ買いに行っていました。今日たまたまこちらに買物に来て、トミーズのパンがあったので買いました。これからもトミーズのパンを置いて頂けると神戸まで買いに行かなくていいのでよろしく願います。あとトミーズの食パンで抹茶味もあるそうなのでそちらの方も宜しくお願いします	出荷が間に合っていないため、もうしばらくお待ちくださいませ。抹茶味についても検討しておりますのでこちらもお待ち下さいませ
⑬大 7/5	チキンカツ、チキン南蛮、良く買います。美味しいのでまた来ます	いつもご利用ありがとうございます。鶏肉は全て大山聖鶏を使用しておりますので他のアイテムもお試しく下さい
⑭大 7/12 mail	いつも美味しい品々をありがとうございます。ひとつ気になることがございます。7/1ににぎり寿司を購入しました。そのネタが臭くて臭くて吐きそうになりました。もちろん購入後は即帰宅してすぐに食べました。あんな臭いくらいは生まれて初めてでした。傷みかけでした。イカも臭かったですし、全体的に魚系は最近ハズレばかりです。以前、鮮魚コーナーにゆうきさんという方がおられた時は常に新鮮なネタで美味しかったです。また新鮮なお寿司、美味しい魚が食べたいです。ゆうきさんのいらっしゃる店舗に行きたいくらいです。また以前のように新鮮さが戻る事を祈っております。お惣菜コーナーもとても美味しいですね。鶏類の揚げ物を揚げ過ぎてカチカチの時があります。同じ方だと思いますが揚げ具合は一貫性があった方がいいと思います。いつもはしっとり美味しいですが3回に1回くらいハズレます。美味しいものを提供していただき感謝しておりますが、足が遠のきますので改善もよろしく願います。	
①栄 6/29	天然酵母パン メープル味も入れて欲しい	いつもご利用ありがとうございます。7/4に納品致しました。是非ご利用下さい
②栄 7/4	イカの姿の様な押し寿司が出ていました。買って食べたらとてもおいしくてびっくりしました。また色々和新製品楽しみにしています	ありがとうございます。夏限定の商品です。これからも宜しくお願いします
③栄 7/3	境港がしばらく寂しいのが寂しい。いつも楽しみにしています。	境港、9月から再開いたします。またのお越しをお待ちしています
④栄 6/20	地震で大変な時にお店を開けてくれてありがとう。	
⑤栄 7/2(本社電話)	7月1日に食パン3枚入りを購入したが、両端の2枚にカビが生えていた。6月30日製造で賞味期限は7月2日だったが、2日の朝に食べようとしたら、カビが生えていた。	朝の品出しの際に商品を確認いたします
①南 7/2 (インスタメッセージ)	昨日、モリタ屋の南平台のお惣菜コーナーでメンチカツを購入しました。割ってみると、少し赤い気がしました。不安になりながらも食べてしまいました。昨日の夜から体調が悪いです。やはり、赤みのせいでしょうか？写真もとってありましたので添付しておきます。	当店のご利用ありがとうございます。このたびはご不安を感じる商品を販売してしまい申し訳ございません。ミンチカツの中が赤かった件ですが、これはタマネギ等の野菜に含まれる硝酸塩と肉に含まれるミオグロビンが反応して起こる発色現象というものです。この現象が起きてしまうといくら加熱しても赤いままで。お買い上げいただいたミンチカツの加熱は十分されていますので召し上がって頂いて問題ございません。本来ミンチカツのPOP等にこのお知らせをしておくべきだったのですがこちらの説明が不十分でお客様にはご不安を感じさせてしまい申し訳ございませんでした。何かご不明な点がございましたら南平台惣菜部までお電話下さいませ。
②南 6/26	6/19頃あった「かりんとうドーナツ」を再販して下さい。シマダヤの「揚州商人上海焼きそば」を仕入れて下さい	かりんとうドーナツ：6/19頃にあった(豆乳)ドーナツは、メーカー終売により商品がなくなりましたので、代替としてかりんとうドーナツを入荷しております。以前の商品と同様、豆乳で練り上げたドーナツですので、一度お試しください。揚州商人上海焼きそば：7/2入荷しました。どうぞご利用くださいませ

平成30年7月度 モリタ屋お客様の声

③南 7/3	チーズちぎりパンが欲しいです。子供が大好きで。	貴重なご意見ありがとうございます。ただいま土曜日のよりどりパン 3 個で 300 円の日、変則ではありますが、販売しております。回数を増やしたいと思います。ありがとうございました
④南 7/6	地震の翌日にお買物に来たら、お惣菜が売ってありとても助かりました。従業員の方も家の片づけなど大変な中、お店を開けて頂いてとても嬉しかったです。地域の方も喜んでいらっしゃると思いますよ。「さすがモリタ屋さんです」地震にあつて、普通の生活がどんなにいいのかわかりましたよ。従業員の方に宜しくお伝え下さいとのことでした	
⑤南 6/28	パン・ド・ミの3枚切を入れて下さい	ご意見ありがとうございます。ただいま少数ではありますが販売させて頂いております。販売量の増量を予定しております
①鴻 7/9	以前のレジは暑くて大変だったけど、改装してから涼しい所で商品を入れられるので良いわ。外に出るのが嫌になるけど…とおっしゃっていました	ありがとうございます。またお客様のご要望・ご意見がございましたらお申し付け下さいませ
②鴻 7/7	桃を買われたお客様がレジで支払いの際に「この桃はいつ買ってもおいしいね」とおっしゃって下さいました	いつもご利用ありがとうございます。常に品質のよい商品をお客様に提供できるよう、これからもこだわって行きたいと思っております
③鴻 7/10	鮮魚 あじ南蛮すごく美味しいそうです。よく買っていただきますと言われておられました	ありがとうございます。あじ以外にも品揃えがありますので、ご賞味ください。日々切らさないように品揃えいたします
④鴻池 7/2	除菌ウェットティッシュをカートやカゴの近くに置いて欲しいとおっしゃっていました	ご意見ありがとうございます。入口付近にも設置いたします。ご利用下さい
①法 7/10	・トイレがきれいだね・おしぼり温かいね・いい雰囲気だね・入口の自動ドアが開かないよ・買い物ですか。まかない用です(田上)	貴重なご意見ありがとうございます。掃除は毎日掃除の方に綺麗にしてもらっています。今後もお客様が来られて落ち着いた雰囲気でお食事して頂けるように従業員一同頑張っていきます。自動ドアについては修理致しました
②法 7/11	お客様が火が強くて焼き方が難しいと言われました。忙しい時でも火の確認を忘れないようにします	ご意見ありがとうございます。炭は最初に着火のみガスを使い、炭に火が入ればガスは切っていますが、お客様の立場になって調整するように心掛けます)
③法 7/10	〈電話の対応時〉コースのメニューを知りたいとお電話があり一つずつお伝えしましたが、口頭では伝わりづらく、ネットで見る事も出来るのでそちらをすすめました。ぐるなびを開いて頂きコースの所までは行けたものの内容が分からないと言われました。ネットの方までは私も確認していなかったの今回目を通すきっかけになりました。お客様に電話でも分かりやすく伝えていければと思います	ご意見ありがとうございます。従業員は内容を把握できていても電話ではなかなか伝わりにくいのでアルバイトにも各自ネットではどのようにしているのか確認してもらい、分かりにくい所はメニュー表記の改善も考えたいと思っております
①牛 7/14 mail	先日 12 日、男女 2 名で予約し飲食した者です。牛地藏さんのホームページ内にメールアドレスがない為こちらにて失礼します。 雰囲気、お肉の味、申し分なく気に入っているので、前から店員さんの対応に気になる点がありながら行っております。今後も足を運びたいので、気持ちいい接客を望むのでこのように意見させていただきます。いつも気になる点がありまして、?まず会計時にありがとうございますと言うものの、我々の目を一切見ずに下を向いて声を発しています。下を見てありがとうございますと言われても誰に?何を?本当にありがとうございますという気持ちがあるのかと思ひ、最高に美味しく素晴らしい場所を提供して下さった気持ちが半減します。 ?注文を持ってきた時もテーブル手前には注文品を置かず、大変取りにくく、どちらが注文したかを確認する時も目を合わしたくないのか、照れ屋なのかかわからないけど、誰に伝えるかもわかりません。しかも声も小さいです。 ?靴を来店時、帰宅時に下駄箱に直して下さるのはよくできた教育だと思いますが、前回来店時の帰宅時に私の靴が裏返り靴の底がもう一つの靴につき、すみませんの一言もなく直しました。ちなみにこの方は接客は接客時も?、?、同様です。他の方も?、?同様です。牛地藏の責任者の対応、従業員の教育、もっと徹底して下さい。 またどういう風な教育し、従業員から意見が出たかこのメールに報告してほしいです。 牛地藏がすごく気に入っております。今後もずっと通いたいので、しっかりと教育をお願いしたいです。	本人にメールの内容について指導教育させていただきました。他のスタッフともクレームの内容を共有し、今後の課題としました。定期的に研修を復習していこうと考えております。
手紙 7/17 消印	いつも良いお品を並べて下さりありがとうございます。この度は深く感銘をお受けしたことがあり筆をとりました。6日の大雨の日に行かせて頂いたところ中西さんという店員の方に〈レシート〉心温まるお心遣いをして頂きました。先ほども申し上げましたがこの日は大変な雨で傘をさしても濡れる程でしたが、袋詰めしたものの上にもう一枚袋を敷いて下さりその為、中の物はあまり濡れずに済みました。些細なことかもしれませんがそのような気配りをして頂いたその心がとても心温まりました。このような教育をなさっているモリタ屋さんをこれからも使わせて頂きます。炎暑の毎日ですが皆様のお仕事に支障ないことをお祈り申し上げます。	

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、更なる努力をしておりますので、
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。