

## 平成 30 年 10 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。

店名	お客様の声	対応
①聖 9/26	モリタ屋さんのハムカツは大きくて、美味しくとても気に入っています。また買いに来ます	ありがとうございます。特売も含め今後も売っていきますので、宜しくお願いします
①北 10/2	ベーコンは陳列にないのですが、もうないのですか？	欠品しないように気をつけます
②北	おいしかった。すじ肉煮込みを出して欲しい	2日～3日の1回の予定で、出来る限りお出しできる様にします
③北	ライブ販売は10月はいつですか	10月は第二金曜日にします。店内に告知ポスター貼ります
④北 10/10 本部電話	10月9日に北園店にて、ボンレスハムとロースハムを購入し、知人にお渡しした。賞味期限がボンレスハムは10/9、ロースハムは10/4と知人から連絡があった。お店に伝えておこうと思い、本社に連絡した。	この度はこちらの管理不足でご迷惑をおかけして、誠に申し訳ありませんでした。このようなことが今後おきぬよう、担当者のみならず、各従業員に指導して参ります
①富 9/26	ラジオで紹介されたフジタ食品の生あげ買いに来たわと仰っていました	いつも御来店ありがとうございます。テレビ、ラジオで紹介された商品は品切れをしないように注意して仕入しています。これからも何かあればお知らせください。またのご来店をお待ちしております
②富 10/2	夜のアルバイトさんのおしゃべりが気になるわぁ…と言われました	いつも御来店ありがとうございます。再度パート・アルバイトの指導をしております。またのご来店をお待ちしております
③富 10/5	夜7時過ぎぐらいからサービスカウンターに人がいなくて、レジが混んでいると駐車券をずっともらえないことがある。レジで「駐車券を下さい」と言うと、「サービスカウンターをお願いします」と言われる。何とかならないのか。	いつも御来店ありがとうございます。ご迷惑をお掛け致しまして申し訳ございません。呼び鈴を設置し、すぐに対応する様に心掛けます。またのご来店をお待ちいたしております
④富 8/31	買物をしましたが、袋が小さすぎて、自転車のカゴ位の袋ならよいのですが、まだたくさん入れたくても、袋を二つに分けてカゴの中に入れていくのです。他のスーパーよりかなり小さいです。袋代がいらぬため、仕方ないとあきらめているのですが、モリタ屋のサービスだと思っ赤大路から買い物に行っています	いつも御来店ありがとうございます。お客様の持ちやすいようにおっしゃって頂けたら、そのように袋入れさせていただきます。袋が足りなければお声かけ頂けたらお渡しいたしますので、お声かけくださいませ。またのご来店お待ちしております
⑤富 9/27	味覇のチューブタイプ また入荷してもらえませんか	いつも御来店ありがとうございます。早速手配させて頂き、入荷致しました。引き続き販売いたしますので、またのご来店お待ちしております
⑥富 10/3	せっかくセルフレジがあるのに、クレジットカードもプリカも使えないのはどうなのかと思う。使えるようにしてほしい	使えるように業者と相談致します
⑦富	粉高野豆腐を買いたいのですが、品切れですが、あれば入れて下さい	いつも御来店ありがとうございます。当店取扱いしておりませんので、他店から取り寄せいたしました。当店での今後の取り扱いに関しましては、前向きに検討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。またのご来店をお待ちしております
⑧富 10/8	エコ袋持参でポイント加算というシステムをイオンの様に取り入れたらいかがでしょうか？	ポイント加算については検討いたします
⑨富 10/10	駐輪場を利用している者です。以前から昔のシールを貼ったままの方を見かけます。不正を防ぐためにも月の表示だけではなく、西暦を入れてきちんと管理して頂きたいです。何人か全く色の違う方がいます	年についてはシールの色で区別しています。不正についてはしっかりと管理します
①大 9/5	名代そばつゆストレート 195g もうひとつ大きいサイズを入れたいのですが、どうでしょうか？	毎度ありがとうございます。3本入荷しましたので、どうぞご利用くださいませ
②大 9/21	飲料のHOTはいつごろ置きますか	毎度ありがとうございます。切り替え済みです。どうぞご利用くださいませ
③大 9/24	栗の中身が腐っていた。半分以上が腐っていたのでやめて欲しいと言われた	この度は大変申し訳ございませんでした。今後はこのようなミスのないようにより気を付けてまいります。栗の対応につきましてはいくつか中身を確認してまいります。本当に申し訳ございませんでした
④大 9/24	シャインマスカットが甘いとお客様から言って頂けた	いつもご利用ありがとうございます。これからも勉強してよりご満足いただける様精進します
⑤大 9/24	モリタ屋の魚はキレイやねーと言われた	いつもモリタ屋のご利用誠にありがとうございます。これからもより一層丁寧な接客と商品を提供いたします
①栄 9/16	以前からご利用頂いて入るお客様より、「モリタ屋の京都牛乳で作ったヨーグルトが本当に美味しく…」とたくさん買って頂きます	お買上げありがとうございます。お客様に喜んで頂ける商品を販売する様に日々努めてまいります
②栄 9/20	高齢者用にお肉の少量パックを作って欲しい	ご来店ありがとうございます。オープンケースに各種少量パック取り揃えています。店内従業員にお申し付け頂きましたら、担当者がすぐに対応させて頂ける様、接客に努めます
③栄 9/20	「牛すじポイル。もう少し少量で売って欲しい。こんなにたくさん使わないし、1000円もすると買えない」と数人のお客様から言われました	申し訳ございません。定額パックと少量パックと並販させていただきます
④栄 10/2	敬老の日に、「毎年こちらのお店の花が気に入り、花束を頼んでいる」とご来店されたお客様がいらっしゃいました	いつもご利用ありがとうございます。これからも喜んで頂ける花束を提供できる様 頑張りしたいと思います
⑤栄 10/3	長く楽しめる鉢物が欲しい	ご来店ありがとうございます。これからの季節より、春まで長く楽しめる鉢物を入荷する予定ですので、またのご来店をお待ちいたしております
⑥栄 9/19	店内がすごく寒いと言われました。雨だったからかもしれません	ご来店ありがとうございます。店内の温度を適温に保つ様に心掛けます
⑦栄 10/4	外のテントずっとボロボロだったけど直さないの？とても気になります、とご指摘されました	ご指摘ありがとうございます。台風の被害により破損いたしましたところは、順次補修しております。もうしばらくお待ちください。ご来店ありがとうございます
⑧栄 9/16	生厚揚げ（藤田）が大好きなので在庫を置いて欲しい	いつもご利用ありがとうございます。品切れのないように注意致します
①南 9/20	台風ではモリタ屋さんの駐輪場も倒れていきつと他にも色々	ありがとうございます。こちらもお客様より元気を頂いて営業してお

## 平成 30 年 10 月度 モリタ屋お客様の声

	被害もあっただろうに元気に開店されていて（地震の時も）元気をもらいましたと仰って下さいました	ります。地域の活性化、地元高槻の発展に繋がればと思います。微力ですがお客様のお役にたてるよう日々頑張ります
②南 9/22	イコカでお支払できるように！	使用できるか調査します
③南 9/11	キューピーのレモンドレッシング入れて欲しい	いつもご利用ありがとうございます。早束手配致します
④南 9/27	生理用品(大きい)の中身が見えない袋はないかと聞かれました(紙袋以外で)	黒いビニール袋がございます、そちらにお入れするようにアルバイトにも指導いたします
⑤南 9/27	電子レンジの復活をお願いします。他のスーパー・コンビニは基本的に買ったお弁当を温めるレンジの設置または温めるサービスをしてくれます。他のお店が当然してくれるサービスを提供できないのはどうかと思います	9月中旬より場所を移動しまして、コピー機横にございます。どうぞご利用くださいませ。場所をポスターにて分かるように表示いたします
⑥南 9/26	電話にて真卵150円→水曜日だけ138円の売変出来ていなかった。朝買った時気が付かなかったがよくあると言われました	いつもお買い上げありがとうございます。売価変更ミスでご迷惑をお掛けしまして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十分注意致します
①鴻 10/8	「惣菜の唐揚げ美味くなったね。買って帰ったら、また買ってきてと言われたわ」とおっしゃっていました。「ヘルシー唐揚げも体には良いのだろうけど、やっぱりおいしい方がいいわ」ともおっしゃっていました	ありがとうございます。今後も美味しい物を提供できるようにお客様に喜んで頂ける商品を販売いたします
②鴻 10/10	先日 カツ丼を買って食べたらとても美味しかったので、わざわざまた買いに来ました	ありがとうございます。今後もお客様に喜んでもらえる様に頑張ります
③鴻 10/6	岩泉のヨーグルトがおいしくて、他のは食べられなくなった。入荷が待ち遠しいです	ありがとうございます。徐々にですが、お客様にも「おいしいので」ということで、入って来る日を書いてお知らせしています
④鴻 9/26	電子タバコも含めて敷地内禁煙をお願いします	ご迷惑おかけして申し訳ございません。グラナリコートへも報告いたします
⑤鴻 10/9	お客様より「谷川農園の大根はないの？」と問い合わせがありました。本日はゆで干し大根でいいとのことでした	台風の為冷蔵庫が壊れたと業者からのFAXがありました。申し訳ございませんが、欠品となります。ゆで干し大根は在庫があります
⑥鴻 10/9	ガツンとみかん（アイスクリーム）入らないのですか？	バイヤーに連絡。登録できるか確認中です。入荷次第売場に出させていただきます
①銀 10/2	串焼きをしている時に、「いつも楽しみにしています」と何人ものお客様に言って頂きました	
①法 10/5	普段 牛地蔵と南平台ご利用のお客様が、「モリタ屋さんはお肉は当然おいしいけど、魚にもこだわりがあるようで、全然他のスーパーとは鮮度が違って美味しい」と言って頂きました。以前私もスーパーで鮮魚をしていた話をさせて頂き、産直ということに驚かれていました	今回はお連れのお客様にもモリタ屋の商品をアピールされていて、お連れ様も食事の後、下で魚を買って帰るとおっしゃっていました。自分のわかる事をお客様にお話しできて良かったと思えました
②法 9/23	お客様が焼酎を頼まれたあとに何か言われ、勝手に氷と水のセットだと思ってしまう持っていきました。普通の水が欲しかったと言われ、速やかに持っていきました	ボトルでの注文の際は必ず飲み方を伺い、ご希望のセットをご用意する様に指導致しました
③法 10/9	ランチメニューでハンバーグランチが入り、他のメニューと比べお手頃価格なので来やすいですとおっしゃって頂きました	今後もお客様にとって来店しやすい金額のメニューを考案できたらと思います
④法 10/9	初めて利用されたお客様より、「他の焼肉店とは違い落ち着いた雰囲気、ゆっくりと食事が出来ました。季節のコースを注文しましたが、土瓶蒸しの出る焼肉屋さんには他にないね。おいしかったです」とお声を掛けて頂きました	この度は初めてでコースをご利用いただきありがとうございます。季節のコースは焼肉だけではなく前菜・一品が喜ばれています。冬バージョンももうすぐ始まります。季節ごとの料理をお楽しみください
①しんどうに 10/6	9/27に来られたお客様に「お米がとても美味しい。家に送って欲しい」と言われました。下のスーパーに売っていますと案内したら、「買って帰るわ」と言っていました	
②身 10/5	ランチメニューをお召し上がりのお客様に「食後にコーヒーがついていてとても嬉しいわ」と言って喜んで頂きました	
① godai9/20	看板を上げている時にお客様から声をかけられ、店の説明をしたところ、「よさそうだね。また今度の機会に行くね」と言って頂きました。今後も新規顧客を獲得できるように頑張りたいと思えました	
② godai9/14	お見送りをしてエレベーターのドアが閉まってからの会話が聞こえてきて、「皆様ごく笑顔で接客していてよかったね」と言って頂けていました。とても嬉しい気持ちになったので、これからも笑顔で頑張ろうと思えました	
③ godai9/20	お客様にデザートをお出した時、「このシャーベット。いつもおいしくて、楽しみにしているの」とおっしゃって頂きました。これからもお客様に喜んで頂ける様に頑張ります	
④ g o d a i 9/28	お見送りの際にお客様から、「料理もサービスもよくて、とてもよかった」と言って頂きました。今後もお客様が心地よく帰られるような接客を心掛けたいと思えました	
⑤ g o d a i 9/19	ご夫婦のお客様に、学生が聞かれ、それから色々話をしていたのですが、すごい楽しかったとおっしゃって頂きました。少しでもより楽しい時間を過ごして頂ける様、これからも頑張りたいと思えます	
⑥ godai10/15	ご年配のお客様が兄弟でお食事会の為に来店して下さりました。「料理も美味しかったし、接客も良かったため、普段はあまり食べないけど今日はキレイに食べれた」と言って頂きました。これからもお客様がお食事を楽しんで頂けるような接客を心掛けたいと思えました	
①牛 9/23	先日、接客についてのクレームのメールを送ったが改善されていないとお声を頂きました。・根本からの接客講習を行う・アルバイトではなくプロの接客スタッフを入れる。この他細かく接客態度についてのご指摘があり、次回来店の際に改善が見られない場合は本社に報告するとの事でした	スタッフミーティングを行い、改善策を見つけます。次回飲食会議で報告致します
②牛 9/23	ランチコースの「萩谷」を召し上げられたお客さまが「すごくおいしい、車を借りてまで来てよかった」と仰っていました	有難うございます
③牛 10/5	モリタ屋のカードの割引がなくなったことを伝える様にお声を頂きました	
④牛 10/13	お客様に「子供用のソフトドリンクはないですか」と尋ねられました。小さなお客様用に小さなグラスで提供できたらいいなと思えました	検討致します