

作成: 芝崎

59. 千差万別なボイス篇: 気になる新聞記事/家電の修理に関する声の紹介

- (1) 朝日新聞には「読者の声」記載しているコーナーがある。長年使用していた掃除機の壊れ、その修理をメーカーに依頼、見もせず、生産中止の製品ゆえに修理不可とのつれない回答に対して、もったいないし、長年使用した慣れと愛着からすごく不満を持った投稿だった。
- (2) たまたま、TVで何十年前に購入した扇風機が故障、使用していなかったが、どうしてもこの扇風機を使用したく、修理専門業者を探しだし、きちんと修理できたドキュメント番組があった。製造した物は基本的に修理できるのを証明した。掃除機のメーカーは平気で嘘を言っていた。
- (3) 掃除機のメーカーはもっと丁寧な説明が必要で、見たうえで故障原因を示し、パーツリストから交換すべき部品を踏まえて見積提出、お客様の判断にゆだねるべき。
- (4) もうこの投稿した方は正直(そうじき?)言って、もうこのメーカーのすべての製品を使用しないだろう。以前、車の修理依頼した時、メーカーからパーツリスト(部品分解図)をパソコン画面で交換する部品を示し、さらにパーツ毎に価格とつながり、即座に見積が・・・納得感あり。家電メーカーの製品では自動車よりはるかに部品点数も少なく、説明も簡単だと、思う。

修: 修繕もできないのか? 情けないメーカー!!

理: 理屈に合わない: 製造した物は図面がある限り原則製作/修理できるはず

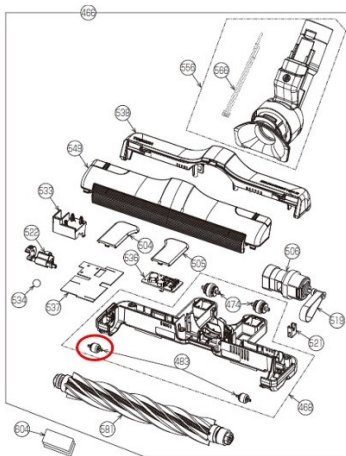
不: 不可という言葉が簡単に言うメーカーはあまりにも製品に対する責任感の無さを感じる

可: 可能にするか否か、丁寧な説明をするのがメーカーとしての製造責任だ!!

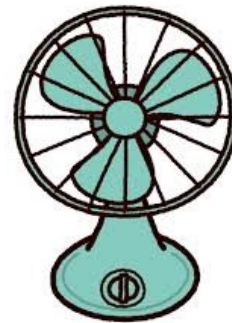


人の考え方は千差万別あって面白い。そして、メーカーはお客様の声を真摯に聞く責任ある。特にその製品に思い込みの強い精神を持っている方には誠心誠意を示し、精一杯の説明すれば、これかも長く使用してくれる貴重なお客様だ。

パーツリスト(部品分解図)のイメージ



図の車輪1点の販売です。
1台ご入用の場合は2点購入ください。



以上