

LifeWave(ライフ・ウェーブ)メンバーの皆様へ

ご存知の通り、間近に迫ったライフ・ウェーブ・ヨーロッパ社の開業に大きな期待が寄せられています。この目標に向け様々な準備が着々と進められています。今回はその努力の進捗状況をご報告したいと思います。その1つ目は、この先2~3週間以内に始まるヨーロッパでのパッチの製造です。この努力は100%予定通りの実現となります。2つ目に、新しい本社からヨーロッパの数カ国向けのライフ・ウェーブ受注が開始されました。当社にとって、これらの努力やヨーロッパ事業に関するその他すべての要素が重要であることは述べるまでもありませんが、特にヨーロッパにおけるカスタマーサービスほど重要なものは他にありません。これについて少しご説明しましょう。

先週、ライフ・ウェーブ・ヨーロッパのカスタマーサービス・コールセンターが開設されましたが、これに対しては良好な反響が得られています。この開設に向け、カスタマーサービス管理者であるスコット・シャーリーがアトランタからライフ・ウェーブ・ヨーロッパに赴き、2週間にわたり新しく入社したカスタマーサービス担当社員のトレーニングを実施しました。スコットは、ライフ・ウェーブ・メンバーの皆様から寄せられる可能性のあるすべての質問、問題、懸念事項に対処できるようにカスタマーサービス担当社員を指導しました。また、迅速な対応を確実にするためのカスタマーサービス・ソフトウェアに関するトレーニングのほか、会社の方針や手続きについて説明し、的確な判断を行って作業を進める方法の理解を促しました。そしてもちろん、ライフ・ウェーブの精神について、またメンバーの皆様からのお問い合わせに際してカスタマーサービスに期待されることについても指導しました。トレーニングは大成功に終わり、アイルランド・チームは準備万端となっています。

さらに、ヨーロッパ本社では必要な言語で確実に対応できるようにするために多大な努力が注がれています。現時点では、ヨーロッパのカスタマーサービス担当社員はフランス語、スペイン語、ヘブライ語で対応可能です。この先2~3週間以内に、さらにイタリア語とドイツ語が追加されます。その後も引き続き、必要に応じてさらに多くの言語が追加される予定です。

このプロジェクト全体が、関与してきたすべての個人にとって素晴らしい期待に満ちた経験となっています。これは、ヨーロッパにおける事業が当社にとっていかに重要な存在となっているか、そしてライフ・ウェーブが急速に成長するグローバルカンパニーである事実を反映するものです。ですから、世界のどこであっても、当社はメンバーの皆様をサポートするために必要な対策の取り組みに躊躇することは決してありません。本年度末までにさらに多くの素晴らしい発表が行われる予定ですが、ライフ・ウェーブ・ヨーロッパの開業ほど大きく、また重要な発表はありません。当社の継続的な成長と成功に向けたこの重要なステップに、私と同じくメンバーの皆様にも喜んでいただけことを願っています。

*Michael J. Collins*

Michael J. Collins (マイケル・J・コリンズ)  
ライフ・ウェーブ社長