

## 第2章 満足を引き出す気配り

### ケース

カレンダーで決められた「国民の休日」よりも、自分だけの特別な日は数段、心躍るものだ。

「いってらっしゃい」

こんなふう<sup>に</sup>に妻に送り出されるのも、今日で10年目。そのことに気づいているのかいないのか、妻もいつもよりうれしそうに見えた。

8月、夏も本番だ。汗だくになって会社に着くと、すぐに朝礼が始まる。なんだ、いつもと変わらないじゃないか。浮かれているのは自分だけかもしれない。でも、それもうれしいことだった。

急いで仕事を終わらせ、電車に乗り込む。ささやかだけれど、今日は2人でおいしいケーキをつつきながら過ごそう。車窓から見える夕焼けを眺めながら、今日のプランは固まっていた。

向かったのは駅前の洋菓子店だ。最近できたこの店は、珍しい素材を使っているの<sup>で</sup>いつも満員。今日も例外ではなく、平日にもかかわらず店の入り口が見えないほどの長蛇の列ができていた。

この暑い中並ぶのは骨が折れる。しかし、今日は特別なものな。そう思い直して、列に加わることにした。

「最後尾はこちらになります」

制服を着た青年が、機械的な声でそう言った。連日の行列に疲れているのか、彼はずっとうつむいたままだった。

30分は待たただろうか。

ようやく店員の顔が見え始め、私の順番がやってきた。

「今日は妻との結婚記念日で、そのためのとっておきのケーキをお願いしたいんだけど」

そう言い終わらないうちに、左手に持った箱に目を落とし、ショートケーキを素早く詰め込みながら、店員の女性が言った。

「そういった特別なご注文は受け付けておりません。店頭にあるもの<sup>で</sup>お願いいたします」

僕は愕然<sup>がくぜん</sup>として、「オーダーメイドお受けします」というのぼりと店員の顔を交互に見た。

「ショートケーキ4つ、早く！」

ふとわれ<sup>に</sup>返ると、後ろの客が怒鳴っている。私が注文をしていたときに詰め込んでいたのは、この客のものだったのか。気づけば私の前を、頭の上を、無数のケーキ箱が飛び交っていた。

「お客様、いまあるもの<sup>だけ</sup>でお願いします」

店員の女性がマニュアルを読みあげるように言った。

「オーダーメイドがあるって…」

「オーダーは予約のみ<sup>で</sup>受け付けています」

店員たちは、私の顔さえ見なかった。注文を聞くのも面倒くさそうだった。私はそのまま何も買わず、肩を落として家路についた。

### ● 考えてみよう！

①このときのお客様の気持ちはどうだったのか、書き出してみよう。

---

---

---

②この洋菓子店が、お客様の気持ちに答えていない点を書き出してみよう。

---

---

---

③お客様にこの店のリピーターになっていただくためには、店員はどのような対応をすればよかったですでしょうか。

A. 制服を着た青年店員の対応

---

---

---

---

### ケースから読み取れるホスピタリティのポイント

ケースでは、ウキウキした気持ちでケーキを買いに来たのに、無愛想な店員や、面倒くさそうな対応をする店員によって、お客様のふくらんでいた気持ちはしぼんでしまいました。

サービスを提供する側として、「今日ここに来てよかった!」「なんだかいい気分になった!」とお客様に喜んでいただけるようにしたいものです。お客様の喜びは、サービス提供者にとって、深い喜びややる気につながるはずです。

ユニット1でも述べましたが、同じような価格や質の商品がある中で生き残っていくには、お客様の満足を引き出し、喜んでいただくための心配りのあるサービスを提供していくことが求められます。ケースのような対応をしているお店は、いずれお客様の心が離れてしまい、経営が困難になることでしょう。なぜなら、対応が悪いという口コミが広がり、お店の評判を落としてしまうからです。

お客様満足というと、とても難しいことのように感じます。しかし、“連日残業でがんばっているときに、隣の席の人がコーヒーを淹れてくれた”“疲れているのを気づかい、上司が元気の出る一声をかけてくれた”など、ちょっとした「気配り」をするだけで、人はうれしい気持ちになります。ケースでも、店員がお客様の気持ちに気づき、少しの気配りをするだけで、結果は大きく違っていたはずでした。

この章では、お客様の満足を引き出すための「気配り」について学んでいきます。以降の項目で一緒に考えていきましょう。

# 1

## お客様に満足していただくために すべきこと アイコンタクトで気持ちを測る

### ○ 会社や店舗の第一印象はどこで決まるか

この章のケースでは、毎日目まぐるしい数の注文が来て、一人ひとりのお客様と話すことなんて、とてもじゃないけどできないという人気店ではよくある話を取り上げました。

しかし、本来忙しさは店側の事情であり、お客様への言い訳にはならないのです。それに、そのようなときでも工夫次第で、お客様から一定の満足を引き出すことはできるのです。

スタッフの青年はお客様と最初に接する場所にながらも、その対応は「機械的な声」で「うつむいたまま」というものでした。これでは、お客様の第一印象は良くないでしょう。この時点で「気分を悪くした」と帰ってしまった人もいるかもしれません。

お店の第一印象を決めるのは、お客様に最初にお会いするスタッフです。それは必ずしも十分な研修を受けた社員やスタッフであるとは限りません。昨日入社したてのアルバイトかもしれませんし、派遣会社を通じて派遣された派遣社員かもしれないのです。

社員を指導する立場にある人は、アルバイトや派遣社員も含めて、全員に接客の指導を行うよう心がけましょう。

### ○ 決定権をお客様にゆだねる

販売員の女性は「左手に持った箱に目を落とし、ショートケーキを素早く詰め込み」ながら注文を受けていました。次のお客様の注文に早く応えるためとはいえ、顔も見ずに、作業の片手間のように注文を聞かれたのではお客様もいい気はしませんし、注文がしっかり伝わっているのか不安にもなります。

また、注文の聞き方もよくありませんでした。まずお客様の注文を最後まで