

「笑顔」と「コミュニケーション」

あらためて感じた大切なこと

〇お客様の立場で感じた接遇 ～マッサージサロン～

先日のことです。

カラダがとても疲れていたのので、“あ～、マッサージに行きたい。”と思いながら何気なく雑誌を見ていたら、ハワイアンマッサージ(ロミロミ)のお店が少し前にオープンしたと掲載記事がありました。オイルマッサージ系のものは今まで行ったことがなかったのですが、施術の内容を読んでみて興味を惹かれ、“ヨシッ行ってみよう!”と早速連絡をすると、その日の午後なら大丈夫とのこと。早く疲れを取りたくて、すぐに予約を入れ、時間通りにワクワク期待しながらお店へ向かいました。

お店へ着いて、ちょっとドキドキしながら2階にあるドアを開け「予約した片上です。」と言うと…女性のまだお若い(30歳前後に見える)店長さん(経営者?)とおぼしき方が現れて「いらっしゃいませ。どうぞ。」と短い返事が。…ウン?ただその時、何かちょっと違和感が?…けどまあいいかと、そのまま中へ入り、促がされてお客様カードを記入。ひと通りの説明を受け、マッサージコースを決める。…ただ、その間もやっぱり何か違和感を感じる?…が、そのままマッサージ用の服に着替えて施術を開始してもらった。

オイルマッサージは初めての経験だが、なかなか気持ちいい。…気持ちいいんだけどまでよ、何か気まずいぞ…アレ?癒されに来たのに、何か気まずい雰囲気だぞ…リラクゼーション感がない?!…エッ、なぜだろう?何がそうさせているのだろうか?ウヘン??…しばらく考えて、思い当たりました!…**無言なんです!!**…施術前に“オイルを塗ってああしてこうして”とマッサージ手順の短い説明は受けただけ、それから…ほぼ**無言なんです**。ほとんど、**会話**らしきものがないんです。…これか!…だから、あまり楽しくないのか…心が弾まないのか…。なるほど。…そして、そうだ!…わかりました!…最初、店のドアを開けた時の違和感は「**顔**」だったんです。…この店長さん美人の方なんですけど、「いらっしゃいませ。」の**お顔が笑顔**を作ろうとするんだけど何かひきつったような、そして無理がある**お顔**だったんです。…**自然にハジケル感じの笑顔**ではなかったんですね!…

“あ～、たぶんこの方は他人と会話するのがあまり得意ではないのだろう”と思い、それからの施術中はつとめてこちらから話しかけるようにして、何と

か最後まで話題が途切れずにマッサージを終了しました。…ただ、会話はギクシャクしたままで、ずっと気まずい雰囲気だったんですが。…

もったいないです。…ちょっと極端な例かもしれませんが、とてももったいないです。…本当にもったいない! (この店長さんには、大変申し訳ないですが…)

マッサージ自体は、気持ち良かったんです。疲れもある程度取れました。本場ハワイで何年も勉強されてからお店をオープンされたそうで、技術的にもいいものをお持ちだと感じました。…それだけに…それだけに、大変もったいない!

もうちょっとだけ「**いい笑顔**」を、もうちょっとだけ「**施術中のコミュニケーション**」を取ってくれば、…私は確実にリピーターになってましたし、このお店は間違いなく繁盛するのに…と、何かとても歯がゆい思いにさせられました…。

〇好対照の接遇 ～焼き鳥屋さん～

先日あった、もうひとつのことです。

私はある異業種交流会を主催してまして、ほぼ毎月例会があります。参加メンバーの業種は本当に種々雑多で、ワイワイガヤガヤととても楽しい会です。先日の例会で初めて行ったお店のことです。焼き鳥屋さんだったのですが、その日は満席のうえ、たまたまなかのお店スタッフの人数が少なく、皆さんてんてこ舞いみたいでした。そして特に私たちのグループが次々と注文するので、料理の出るのが遅くなったり、飲み物を注文してもなかなか来なかったりという次第でした。ただ、食事はおいしく、皆んなの会話も弾んで和気あいあいと楽しくお開き

になりました。…その後、いつもこの会に参加して下さる、やはり焼き鳥チェーン店を経営されてる社長さんと二次会へ行ったときのことで。 (ちなみに、この社長さんのお店はとても繁盛しています。)

社長曰く「今日は、とても勉強になって良かったよ。」私「どういったところが勉強になったのですか?」社長「スタッフの女の子たちだよ。てんてこ舞いのなか、お客さんの注文を受ける時も、料理や飲み物を持って来るのが遅くなってクレームを言われた時も、一切笑顔を絶やすことなくハツラツと対応していた。やはり、接客はああじゃないと。…いや～、勉強になった。」と言いながら、早速 自分のお店スタッフに電話して指示を出してました。さすが!経営するお店を繁盛店にする社長は、勉強する姿勢と目の付け所が違う…と大いに感心させられました。それとともに…そうか、今日の例会が盛り上がり楽しかったのは、お店のスタッフの女の子たちに抛るところが大きかったのか…。…という思いに至り、思わず心の中で…**ありがとう!**…と叫んでしまいました。

もちろん…**このお店をこれからも使わせていただく**…と考えてるのは言うまでもありません。

〇繁盛店化へ向けて ～接遇のキモ～

最近の2つのエピソードを紹介させていただきました。

どの業種においても、中でも特に接客業は「**笑顔**」と「**お客様とのコミュニケーション**」が大切だと、昔からもそして今も、ずっと言われ続けてますね。やはり、とてもとても重要で大切なことだと思います。

(株)財務サポートコンサルティング
代表取締役

片上^(カタカミ) 智英^(トモヒデ)

TEL 050-1523-1621

プロフィール

1958年生。国立大学を卒業後、出版・広告関係の企業へ就職。主に営業・マーケティングを担当。その後、出版販売の会社へ転職。拠点マネージャーとして社員採用・育成指導等、拠点運営を20年余り担当。後、(株)財務サポートコンサルティングを設立、現在に至る。医療関係・美容関係・飲食関係を中心にコンサルティング実績多数。

ただ、私も仕事柄いろいろなお店や会社にお伺いするのですが、“この人はなぜ機嫌が悪そうなんだろう?” “この人はなぜこの仕事をしているのだろうか? イヤな仕事ならしなければいいのに。”と思いたくなる方がままいらっしゃるのも事実です。

それだけに、「**笑顔**」と「**コミュニケーション**」をスタッフの方がちゃんと実践していけば、**他との差別化を図ることができ、自店・自社の繁盛化につながる**と言っても過言ではないと思います。(もちろん、スタッフの方の技量はある程度は必要ですが…)

「おいおい、そんなことは百も承知だし、ウチもいろいろ考えてやってるよ。だけど現場 では個人々々いろいろな要因があって、なかなか口で言うほど簡単じゃないんだよ…。」

皆さんのこんな声が、聞こえて来そうです。

その通りだと思います。経営者の方は、お客様のために・社会のために・スタッフのために・家族のために etc.、より良い方向を目指して、頭そしてハートをフル回転させて日々大変な努力をされています。しかし、いざ実際の現場では、なかなか思った通りに行かないことも多々ありますよね。むしろ、そちらの方が断然多いかもしれません。…お察しいたします。…だからこそ、そんなすばらしい経営者の方々のお役に少しでも立つことができればありがたい…と考えております。

そこで今回は、私のコンサルティング実例の中から「**スタッフが笑顔とコミュニケーションを実践する方法**」、その成功例についてご紹介してみたいと思います。