



「笑顔」と 「コミュニケーション」

2つの歯科医院

2年ほど前の同じ時期に、地元で歯科医院が2軒オープンしました。1軒は全く新しく新築オープン、1軒は元々歯科医院だったところを改装してオープンです。立地条件は、ほとんど変わらないと思われます。院長先生の年齢も、どちらも30代でほぼ一緒です。2年後の現在、1軒は患者さんの数がなかなか増加しないばかりか、スタッフの方も定着しなくて大変苦労されています。もう1軒は、患者数も順調に伸び、スタッフも2名増え収益も伸びています。伸び悩んでいるのは新築オープンの医院で、順調に伸びているのは改装した医院の方です。何ででしょう?…歯の治療技術が大きく違うという訳でもなく、そのような噂も聞いたことがありません。技術的にどうのこうのではないようです。

では、何がどう違ったのでしょうか。私はオープン当初から、両方の医院に何度も訪問しているのですが、一番違いを感じるのが、院長先生ご自身方です。(失礼かもしれません...)一方の先生はお話しても、あまり笑顔を見たことがありません。目もちょっととキツイ感じがします。(なので、会話をあまりスムーズに行きません)一方の先生は、目が優しげ、お会いするときはいつも自然な笑みをされているので、こちらもニコニコさせていただいています。そしてまた、院長先生の対応がこうだと、スタッフの方の対応も全く同じような感じになっています。**一方のスタッフの方は、あまり笑顔もなくつっけんどん対応。一方は、嫌みのない自然な笑顔で、明るく丁寧に対応して下さる。電話の応対もまた然りです。ああこれはたぶん、患者さんに対しても、全く同じように対応・接遇しているのだと容易に想像がつくくらいです。そして、院長先生・スタッフの方の対応がそうだと、医院全体が醸し出す雰囲気が全く同じようになっています。**この差は訪問するたびに顕著になっていて、いろいろな面で大きな差になっているように思われます。

大変身したエステサロン

4年前に、エステサロンを開いた方がいらっしゃいます。30代、女性の方です。私は、この女性のお母様と以前からの知り合いで、「サロンをオープンしたのだけれども、集客に困っているので一度相談に乗ってやってくれないか」と連絡を受け、お店に伺うことにしました。訪問してお話をさせていただくと、

この方…お客様がエステを通じて美しくなっていただき、また身も心も癒されることで幸せになっていたい…志も高く、そしてまた人当たりもわるくない。宣伝媒体もいくつか使つていて、サロンの告知をしているのでお客様も増えていくでしょう、という感覚でした。それはそれでいいのですが、とても気がかりだったのは…話の合い間合い間に、何か少し不安げな表情をチラッチラッと見せられたことです。言葉も、全体的に少し弱々しく感じられました。…そしてそれから数ヶ月後、連絡がありました。「やっぱり集客がうまく行かない。一人いたスタッフも辞めざるを得なくなってしまった。ついては、経営者の方々がどういうふうな目標を持ってやっているのか、お聞きしたい」と。早速お会いして、いろいろな経営者の方がどういう目標を持ってやっているか、具体的な例をいくつかお伝えした後、私がずっと気になっていたことをお聞きしました。「〇〇さん、世の中で立派だといわれる経営者の方々のことともいいんですけど、まさか自分のことを認められていますか?」と。「他人であるどんなにすごい方の目標や思いより、大切なのは、あなたの思いじゃないですか?あなたがどんなお店にして行きたいか、あなたがどういう経営をして行きたいか、そしてあなたが何を実現して行きたいかじゃないですか?」と。この方は、一瞬ボカシとした表情になり、しばらく考えていましたが、「そういうえば…」とご自分が小さい頃からることを語り始めました。ご自分の生い立ちのこと、成長過程であつたいろいろなこと、そしてその時、どんなことを思って来たか…等々。語っていくうちにご自身で気付き始めました…小さい頃からずっと自分自身をどこか否定して來たこと…自分が何か行動をして出した結果を否定して來たこと…何かを成し遂げ掛けると、結局それも否定してしまって、最終的に自分で壊してしまうこと…自分を否定してしまうので、いつも他人の意見を気にしてしまうこと…そういうことをひと通り話終え、しばらくして落ち着くと、「わかりました」「やります」と何かを決意したようにその場を後にされました。

それからしばらく連絡はなかったのですが、約1年後にお店へお伺いしてみると、店全体の雰囲気が以前とは全然違っていました。リラックスした心地よさを感じさせるんだけど、ちょっとピリッとしている雰囲気。そして何よりも、経営者の方の顔つきが違う。どこか覚悟を決められた、イイ顔をされてました。だから、笑った顔も自然でとてもイイ。スタッフも、新たに1名雇用していました。聞くと、お客様の数も以前の数倍、毎月

の売り上げも数倍になっていました。ちょっとというか、とても驚きです!

「以前の私は、**自分の思いに正直じゃなかった。自分のことをどこか否定していた**。だから、いつも何か不安だった。他人のことが、とても気になっていた。…けれど、やっぱりそうじゃない…この前、気付かされました。肝心なのは、自分が何を本当に作り上げたいかだったんですね。…これからは、**自分のこと、自分の思いを一番に、そしてそれをずっと大切にやって行きます**」と穏やかに語ってくれました。現在もお店の売上げは伸び続け、またスタッフも3名に増え、そのスタッフの方も、すごく気持ち良さそうに働かれています。

ビックリ!?の飲食店

2年前に、異業種交流会で、知人に紹介された新規オープンの飲食店へ行きました。そこで、ビックリ!このお店、料理とか店構えは悪くなかったのですが、店の大将(まだ30代くらい)が、3人くらい居た若いスタッフを怒鳴り散らすこと…すごい…。店内に響き渡る大きな声で、ずっと怒鳴りっぱなしでした。そんなだから、スタッフが私たちのところへ料理を持って来ても、もう顔はひきつってるしひびってる、手は震えてるし料理の説明もしどろもどろ、全然接客どころではない有り様です(ちょっと、かわいそうでした)。私たちは、その怒鳴ってるのがすごく気になって気になって(なにしろ、ずっと怒鳴ってましたから)、会話をあまり盛り上がりがないまま、お開きになりました。大いに幻滅し、それからしばらくは後味が悪い想いでいた。このお店には2度と行かない、皆んなそう思ったはずです。そして1年後、このお店は閉店しました。

「トップの笑顔」=「スタッフの笑顔」

ここ数年の実際例を紹介させていただきました。どうでしょう、もうお分かりいただけましたよね。そうなんです!**経営者の方・トップの方・あるいは現場責任者の方の笑顔なくして、スタッフの笑顔はありません。**事業体や組織というのは、100%そのトップの方が日頃実践している通りの組織体になります。言わば、そのトップの方の鏡です。トップの方がいつも苦虫を噛み潰したような顔をしているのに、スタッフの方がニコニコ、というのは絶対にないと言ってもいいでしょう。少なくとも、私は1回も見たことがありません。経営者の方、組織のトップ

特集 店販 売上につながる考え方と成功サロン

の方、これだけは肝に銘じておいて下さい…「**スタッフが笑顔でコミュニケーション**」を実践する一番の方法は、「**トップの方が笑顔でコミュニケーション**」を実践する…ことです。どうかこのことを、ユメユメ忘れないで下さい。

経営者の方は、日々大変な努力をされています。売上げのこと、事業計画のこと、資金繰りのこと、スタッフの採用育成のこと、etc. …気が休まる暇がないと言っても過言ではないですよね。でも…それでもやはり、「**トップの笑顔なくして、スタッフの笑顔なし**」です。事業体においては、スタッフが経営者の顔色を見るというのは、当たり前でどうしようもないことです。経営者に雇われていて、経営者以上の権限があるわけはないのですから。なので、スタッフが経営者を飛び越して何かをする、ということは組織の性格上あり得ません。また逆に言えば…そなからこそ…経営者自身の実践通りになつてからこそ…事業経営は、やりがいがあって面白いのではないでしょうか。

経営者の方・トップの方、いろいろあって大変でしょうが、どうか「ニコニコ笑顔」でいて下さい。

「そんなこと、あらためて言われなくても、私はできる限りのことはやっている」と言う声がたくさん聞こえて来ますね。そうなんです。トップの方とか責任者の方は、スタッフのことを本当に考えられて、日々ご苦労されている方がほとんどだというのも事実です。だけど「なかなかうまく行かないし難しい、口で言うほど簡単じゃない」、そう言われる方も大変多くいらっしゃいます。

そこで次回は、「現場スタッフが、笑顔でお客様とコミュニケーションを取るための基本的な手法」をお届けしたいと思います。

(株)財務サポートコンサルティング
代表取締役

片上 智英
(カタカミ) (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。また、大手通販会社と提携し、通販システム・ノウハウ提供のコンサルティングも現在展開中。