

「笑顔とコミュニケーション」…Ⅳ

以前、数回にわたり、「笑顔とコミュニケーション」というテーマで、「事業を運営していくなかで、スタッフの方が笑顔でいることがとても大切なことで、ひいてはそれがお客様への質の良いサービスにつながり、事業発展へとつながる。そしてスタッフの方が笑顔でいるには、経営トップの方や現場トップの方が笑顔でいることが大切です」という内容の記事をお届けしました。

お陰様でご好評をいただき、多くの方のご賛同をいただきましてありがたく思っております。と同時に、「主旨はよく理解できるのですが、なかなかウマく行かなくて…」、「他の皆さんはどうなんでしょう…」というお問い合わせも結構いただきました。今回は、そのご質問に対してお答えするという意味も込めまして、いくつかの実例をご紹介しますので、ご参考にしていただければと存じます。



「あるグループ企業」

飲食店はじめ、不動産貸付や遊技場等、多角的に経営をされているグループ企業があります。こちらの企業はもう何十年もずっと安定的にかなりの利益を出されていて、とてもしっかりとした経営をされています。

私はこちらの社長さんとは親しくさせていただいているのですが、この社長さんの特筆すべき特長は、まず謙虚であるということ。そしていつも、スタッフやお客様に対してとてもいい笑顔でされているということです。私に対していつも笑顔で明るく接して下さいませ。

世間には、今たまたま利益が出ていて少しお金を稼いだからといって、何か偉そうにしたがる輩って結構いますよね。…自分はこんなに苦労したんだけど、こんなに頑張っただけでそれを乗り越えて来て今があるんだと…さも自慢げに、どうだ俺はスゴイだろうとばかりに偉そうに話したがる人がいますね。たまたまウマく行っているのにも係わらず、周りに対する感謝の気持ちもあまり感じられなくて、自分はスゴイんだと主張したがる人…。

こういう人を今までいっぱい見てきましたが、そういう人でいい笑顔をしている人をあまり見たことがありません。笑顔どころかむしろ、落ち着いた無いらイラ感がいっぱい漂っています。そんなふうな経営者が運営している事業は、ほぼ間違いない下り坂になり、最後は立ち行かなくなっていきます。

それに引き換え、こちらのグループ企業の社長さんは偉そうぶっているところなど一度も見たことがありません。お若い頃から人には言えないご苦労もいっぱいあったはずなのに、自慢げに苦労話をしているのも一度も聞いたことがありません。そしてまた、ご自身のことはあまりしゃべらなくても、人の話はじっくりと聴かれます。どこか本物の自信を感じさせますし、とにかく何よりいい笑顔でされます。

社長さん自らがそうですから、こちらのスタッフの方々も皆さん活気があっていい笑顔でされていますし、お客様に明るく接し、気持ち良いサービスを提供されています。

飲食チェーン店などはいつも満席でなかなか予約が取れないくらい繁盛していて、継続的に多くの利益が上がっています。

「ある歯科医院」

私が月に1回程度、歯のメインテナンスでお伺いしている歯科医院さんがあります。

待合室は幅広い年代層の方でいつもいっぱい、とても繁盛しています。

地域で永年開業されている医院さんで、院長先生は歯科医師会の役職も歴任されています。

(技術的にも、もちろん素晴らしい方です)

私が、この歯科医院さんへお伺いしていつも感じることは、リラックスした雰囲気、居心地が良く、スタッフの方々が自然な笑顔で優しく接して下さるので安心してお任せできる気持ちになるということです。もともと歯医者さんにトラウマめいたものがある私にとってはとてもありがたく、歯をメインテナンスするということはとても気持ちがイイものだと思わせてくれるものでした。

その一番の要因は、やはりスタッフの方が笑顔で優しく接してくれることではないかと感じています。

そのスタッフの方々が笑顔で患者さんに接してくれる大きな要因は、院長先生が常に優しい笑顔でされているということに尽きると思います。やはりトップの方が笑顔でいると、スタッフの方々も笑顔になり、お客様に気持ち良く接することができるということです。

そしてまた、こちらの院長先生、幅広い年代層の患者さんに…お年寄りから子どもさんまで…分け隔てなく優しく気さくに笑顔でよく話しかけられています。そのことも患者さんがリラックスして居心地良さを感じる大きな要因のひとつだと思います。

お客様に良いサービスを提供することを自ら大いに率先してやっているということですね。

(ご自身が自覚されているかどうかは別にして…)

歯科医院…Part 2

約2年前に新規開業された歯科医院さんがあります。院長先生は40代前半の方で、スタッフの方々も皆さん20代、30代の方々です。

開業当初は(認知度の関係もあって)そこまでではなかったのですが、それから患者さんはどんどん増えて行き、今ではなかなか予約が取れない繁盛医院になっています。

私は仕事上、月に1、2度こちらの医院さんにお伺いするのですが、スタッフの方々が明るくて笑顔がとてもイイ。居心地の良さをスゴク感じますし、何か遊びに来ているような雰囲気させてくれます。

そしてやはり、こちらの院長先生も笑顔、雰囲気がとてもイイ方なのです。誰とでもフランクに接しられますし、全然偉そうぶらない。スタッフの方々に仕事の話をするときも、偉そうに上から目線でしゃべっているのを一度も見たことがありませんし、そしてスタッフの方も、院長先生のお話を楽しそうに聞かれています。

(技術的にも、やっぱり素晴らしい方です)

ここでも、スタッフの方々が笑顔でいられる一番の要因は、やはりこの院長先生の普段のあり方にあると強く思われるものです。

経営トップの笑顔はスタッフの笑顔

繁盛している3つの事業所の例を掲げました。

繁盛事業所となる要素・要因はいろいろあると考えられますが、その中でも実際にお客様と接するスタッフの雰囲気、笑顔というのはやはり大きな要素・要因を占めると思います。

もちろんこの掲げた3つの例だけでなく、他の繁盛している事業所・店舗に実際にお伺いしてみても、まず例外なく、スタッフの方がいい笑顔でお客様に接し、良いサービスを提供しています。

やはり、「スタッフの笑顔・いい雰囲気=お客様への良いサービス=繁盛につながる」と言っても過言ではないでしょう。

そしてこの「スタッフが笑顔であるため」には何が大切かということになりますと、やはりまず「経営トップの笑顔」からということではないでしょうか。

組織というのは経営トップの普段の考え・思いをなぞるように、その思っていることの様になって行きます。スタッフの方々は立場上、経営トップの考えを飛び越して何かをするということではできないものなのです。ですから、「経営トップの考え・思い=その組織の考え・思い」、にならなければならないのです。私は、多くの事業所、多くの経営体を見てきて、そう思わざるを得ないのです。経営者の笑顔がスタッフの笑顔につながり、そしてそれがお客様への良いサービスへとつながる…。

「経営トップの笑顔⇔スタッフの笑顔⇔お客様の笑顔⇔繁盛の循環」、という方程式が成り立つのではないのでしょうか。

経営トップの方は、日頃いろいろとご苦労が多くて、お金のこと・マネジメントのこと・対外的な交渉、等々考えないと

いけないことがたくさんあって大変だと思います。

日々、悩むことも本当に多くあると思います。

ただそんな中でも、なるべく、そしてできる限り、スタッフに対しては笑顔で接するよう最大限の努力を心掛けてみませんか。

それが事業発展へとつながって行くし、繁盛への近道であるかもしれません。

“ご参考までに、先ほど掲げた3つの事業所の経営者の方やその他の私が見てきた繁盛事業所の経営者の方の特長で“…だから笑顔でいられるんだ”と思わされるものをひとつ…。それはその経営者の方が、「何か不測の事態が起きたら、それはそれでしょうがない。それなりに対処して行く」「起きた事は起きた事」「どう転んでも最終的には大丈夫」と考えられているのではないかと、ということです。「何かあっても受けとめる」と、どこかまた自然体めいたものを感じさせられるのです。ひょっとしたら、それが偉そうぶらないで笑顔でいられる秘訣かもしれませんね…。

まるでどこか、私が提唱している「私は大丈夫理論」に似たものがあります(手前味噌ですが)…。”

経営者の方・経営トップの方、日々いろいろな事があってご苦労は絶えないと思いますが、なるべく笑顔であるように心掛けてみませんか。笑顔でいる時間をなるべく多くするようにしてみませんか。

「経営トップの笑顔⇔スタッフの笑顔⇔お客様の笑顔⇔繁盛の循環」、なのですから！

皆様の益々のご発展を

心よりお祈り申し上げます！



ZaiSapo
ZaiSapo
代表取締役
片上 智英 (カタカミ トモヒト)

TEL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@ybb.ne.jp
HP <http://zaisapo.jp>

プロフィール
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。