

今回は、サービス業で大切な“もてなしは商品”を紹介します。

### もてなしは商品

お客様サービス業にとって、もてなしは商品です。ここでいうお客様サービス業とは、いわゆるサービス業だけにかぎりません。お客様と対面し対話をしながら商売をしている事業、職場はすべてお客様サービス業です。商店、販売業はもちろん、製造業においても、販売部門や受付をはじめお客様窓口になる部門はすべて、お客様サービス業と考えます。いわゆるサービス業の中で、病院や学校あるいは修理業や保守点検業などではサービスの質が高ければよい、腕がよければよいという考え方もあります。しかし、お客様は腕前が同じなら対応のよい先、もてなしのうまい先を選びます。もてなしは、商品の一部あるいは商品そのものとして、お客様の、大切なお金で買っていたいでいるのです。

### 仕事はまず正確に

もてなしとは人が人を待遇することです。つまり、もてなす仕事は人と人の関係がベースになります。したがって、思い違いや勘違いコミュニケーションのむつかしさがあります。しかし、もてなしという商品を不良品にしないためにとりあえず心がけるべきことは、ごくごく当たり前のことばかりです。どんな仕事においてもすべきことを、もてなしの場で行えばよいのです。それにはまず、仕事を正確に行うことです。レストランであればオーダーやご要望を正確に調理場に伝える。間違いのない品をお運びする。受付であればお客様がお訊ねの部署、担当者に正確につなぐ。伝言は間違いなく伝える、といった具合です。

\* 仕事とは…考えて行うこと ※作業とは…考えずに行うこと

### そして迅速に

どんなに正確に仕事でもグズグズ行うのでは失格です。特に、もてなしの場では「いま、この時」が勝負。目の前のお客様に対して即サービスを行うのが原則ですから、待たないです。また、時代のテンポというものがあります。時代が新しくなるにつれ、それはだんだん早くなっています。ニュースキャスターの語り口がよい例です。このところ本当に早くなりました。現代人のせっかちになったものです。テレビで確認してみてください。早口を奨励するつもりはありません。しかし、お客様に対する態度、行動は時間のテンポに合わせた方が快く感じただけです。きびきびとふるまい、迅速に処理すべきです。迅速であることは効率につながります。マネジメントの面からも大切なことです。

### しかも丁寧に

正確迅速であってもずさんなやり方では、どんな仕事でも幻滅です。お客様の前で仕事を行うもてなしの場ではなおさらです。スーパーマーケットのレジは正確迅速が最優先ですが、キャッシャーが商品を投げるように扱う店には行きたくはありません。クリーニングは仕上がりが決め手ですが、取次店のカウンターで預けた自分の衣服が無造作にカゴに入れられるとぞっとします。ことばづかいや態度はよいのに、荷物をぞんざいに扱うホテルも同じです。もてなしという商品は正確に、迅速にそして丁寧にこなわれてはじめて不良品という不名誉から免れるのです。

### なんといっても最適に

たとえば正確に迅速に丁寧にといっても、時と場で使い分けることが必要です。マニュアルどおり正確にもてなせば、味気ない、融通がきかないと感ずるお客様もおられます。高額商品のショッピングでは、サービススタッフとの対話や品定めが、お客様の楽しみです。こうした時にはきびきびした態度より、ゆったりした態度の方が似合います。また、もてなす側は心をこめて丁寧にもてなしたつもりでも、あるお客様にはうっとうしいと感ずるかもしれません。別のお客様は無礼と感ずるかもしれません。もてなしは人を扱う仕事です。人、すなわちお客様は千差万別です。その場その場のお客様に合わせて、もてなしあり方を最適にアレンジしなければなりません。本当の優れたもてなしは、決して同じやり方で提供されることはないのです。

お客様の大切なお金で買っていたいでいるので何が大切と言ってますか？4つ書いてください。

( ) ( )  
( ) ( )