

もてなす仕事の難しさをテーマにします。

もてなしはいつもライブ

もてなしはいつもライブ、生演奏です。つまりやり直しがききません。これが、もてなす仕事の難しさです。

工場の物づくりなら、不良品は検品で除けます。しかし、もてなしという商品はサービススタッフがお客様の前でつくります。もてなしを検品するのはお客様です。不良品はすぐにコンプレイン(ご不満)、クレーム(苦情)につながります。クレーム処理においても、物であれば不良品を交換すればおさまります。もちろん交換の仕方、対応を誤らなければ…です。念のためにつけ加えると、交換の仕方、対応は実はもてなしの一種です。一方、もてなしに交換はありえません。いったん損ねたお客様のご気分を、元どおりにすることはできないからです。お詫びをしてお許しいただいても、不愉快な印象はお客様の心のどこかに残ります。どんな仕事でもはじめに良い仕事をする、そしてミスをしたらずばやく処理することが基本です。特にもてなす仕事では、くれぐれもよい仕事を心がけること、万が一ミスしたらできるかぎり早く、できるかぎり誠意をもって対応することが肝要です。

人にはミスも好みもある

サービススタッフは、もてなしという商品を届けるメッセンジャーでもあります。このメッセンジャーが届け方を誤ることがあります。お届けの際には不愉快な印象を残してしまうこともあります。メッセンジャーはしっかりとお届けしたけれども、お客様が受け取り方を勘違いなさることもあります。届け方がお気に召さない、メッセンジャーが気にいらないとおっしゃる場合もあります。もてなす側も人、もてなされる側も人。ミスはつきものですし、考え方、感じ方、好みがそれぞれ違います。これが、人が人を待遇する、もてなす仕事の難しさです。物づくりでは不良品0%も夢ではありません。しかし、もてなす場では夢のまた夢。0%に向けての努力は続けるべきですが、0%にできると思うのはむしろ傲慢です。もてなしづくりは手づくりであり、お客様も参加されているのです。

期待が大きいと満足は小さい

もてなす場にお客様が参加されているために、難しいことが山のように発生します。例えば味もサービスもよいと評判の高級レストランに行くとき、わたしたちは大きな期待を抱いて出かけます。その際、値段のわりに内容がいまひとつであったりすると、満足できません。逆に、あまり期待せずに入った食堂が良心的な味だったりすると、けっこう満足したりします。同じもてなし内容でも、お客様によって事前期待が違いますから、ある方にはご満足いただいたけれども、ある方にはご満足していただけないということが起こります。また、同じお客様でも、その日ごとに期待の内容は変わります。たとえばビジネスでのご会食と、ご家族とのお食事では、期待するものがまったく違います。それぞれのお客様がその時その場では、どんな期待をどの程度抱いておられるか、見極めることが大切です。

高くなる満足、鈍くなる感動

また、舌が肥える、目が肥えるということがあります。慣れや学習によって、人はだんだん「わかる人」になっていきます。要求レベルがだんだん高くなり、なかなか満足できなくなります。ちょっとやそつでは驚かなくなり、なかなか感動できなくなります。同じようにもてなしをしても、はじめにご満足いただいたのに、だんだんご満足いただけない事態が起こります。そこで、より以上のもてなし、びっくりするような意外なもてなしが必要となります。お客様のこれまでの期待を超えたもてなしを心がけておかないと、ご満足はご不満に変わってしまうのです。ですから、サービススタッフは「想像力」と「創造力」が豊かでないと務まりません。お客様の期待を想像する力、期待を超える新しい工夫やアイデアを創造する力。もてなす仕事はとても※クリエイティブな能力が求められる仕事です。(※クリエイティブ…創造的・独創的)

1)もてなしは、いつも()です。()がききません。

2)もてなす仕事は何が難しいと言っていますか？

()

3)お客様が、どんな()をどの()抱いておられるか()が大切。

4)サービススタッフは何が豊かでないと務まりませんか？

() ()