

「お客様に真剣」ですか？ サービスの合言葉

入社したばかりの頃、お客様をカウンターでお迎えする際、「ようこそお越しくございました。」という言葉がうまく言えず、噛み噛みになってしまっていました。

しかし、言い回しにも慣れてきて、噛まずに言えるようになってきた頃、奥田社長からのメールを読み、高橋さんの本を読み、気付いたことがあります。

それは、自分が「ようこそお越しくございました。」という言葉を使うことにばかり、とらわれていたということです。「お越しいただき、ありがとうございます。」という気持ちは持っていましたが、そのフレーズを使うことに必死で、気持ちが足りていなかったのかもしれないと思いました。

大切なのは、噛まずに決められたことを言うことではなく、お客様にかかる自分なりの心からの言葉なのです。分かっていたはずなのに、出来ていなかった自分がとても恥ずかしくなりました。

自分の認識の違いに気付いてからは、すぐに実行してみました。「ようこそお越しくございました。」という後に、朝ならば「おはようございます。」お昼ならば「こんにちは」と、声をかけるようにしました。

すると、すぐに違いを実感することができました。「ようこそお越しくございました。」と言って応対に入る時、会釈をするか、何もアクションを起こさずに席へ着くゲストがほとんどでした。これは、ゲストが私の発する「ようこそお越しくございました。」を、マニュアル通りの「いらっしゃいませ」と同じだと感じたからだと思います。こちらがどれだけ気持ちを込めていると感じても、相手が気付かないのでは意味がありません。

しかし、「おはようございます。」などと声をかけたゲストからは必ず、「おはようございます。」という返事と笑顔が返ってきました。たった一言の違いなのに、こんなに大きな変化を実感できるなんて、驚きました。そして、自分の言葉に対して、返事が返ってくること、一方通行でないことが、これほど嬉しいことなのだと、思いました。

また、ゲストのことを覚える、名前を呼ぶと言うことに関しても、気を配るようにしました。たまたま以前対応させていただいたゲストを、対応させていただく機会は何度となくあります。以前対応させていただいたゲストは、お子様と一緒においでで、お飲み物をお出しした際に、梅こぶ茶をおいしそうに飲むお子様がとても印象的なお客様でした。後日お越しくくださった際に、「梅こぶ茶お持ちいたしますか？」とお声掛けしたところ、「お姉さん覚えてくれたんだね、良かったね。」とお子様と笑顔で話すゲストの姿をみて、私が嬉しくなっていました。自分の対応させていただいたゲストの顔を覚えていたら、こんなに嬉しい経験ができるのです。

また、ゲストの名前を呼ぶと言うことに関してですが、初めの頃は、アラジン进行操作することなどに、必死になってしまって目の前のお客様のお名前を見ることができない環境にいるのに、そこまで意識を向けることができませんでした。しかし、いまはゲストに向けてお話をさせていただく際は絶対に、名前をお呼びして話し始めるようにしています。プランの変更などの際にも、「〇〇様の場合は・・・」などと名前をお呼びするだけで、ただ話すよりも、ゲストの話を聞いてくださる姿勢が変わる気がします。店頭にはお越しいただいている「お客様」が沢山いますが、目の前にいるのは「〇〇様」です。こちら側が、不特定多数の方に話をしているような話し方では、聞く耳も半減してしまいます。こちらが、「私はあなたに伝えたいのです。」という真剣な姿勢であれば、ゲストもしっかりと私の話を聞いてくださるのだと思います。

一人のゲストの対応をとっても、見落としているだけで、ゲストからの気付いてほしいサインはたくさんあります。奥田社長も高橋さんもおっしゃっていますが、その人の感性や人間力によって、対応の時間がゲストにとって、つまらない時間になるのか、充実した時間になるのかが変わってくるのだと思います。心を満たして帰っていくゲストが少しでも多くなれば、それだけ自分自身も大きく、豊かになっているのだと思います。感性や人間力をあげるためにも、自分という人間を豊かにし、普段の生活の中でも、気付く目を磨いていくことが、大切だと思いました。