

# 気持ちの良い対応

仕事柄、高齢者住宅や施設の研修、セミナーでの講演で接遇マナーの大事さをよく話をします。高齢者施設に限ったことではない、どんなサービス業でもどんな会社でも一番大事なことだが、その大事さに気づかない経営者層、管理者層がまだまだ多いような気がします。

日頃利用するコンビニ・スーパー・ドラッグストア・クリーニング屋・駐輪場・銀行・喫茶店・自転車屋・クリニック・病院・お役所や、仕事上でお付き合いする企業等々、どうしてもその会社そのお店の従業員の笑顔や挨拶や言葉遣い、立ち居振る舞いを観察してしまいます。

我が家から徒歩圏12分以内に食品スーパーが8軒、ドラッグストアも5軒あり激戦区だが、やはりお客がよく入り、はやっているところは従業員の対応が良い、

- ・きちんと顔を見る
- ・姿勢が良い(立ち姿が良い)
- ・笑顔、笑声で挨拶をする「いらっしゃいませ」
- ・レジ待ちの「お待たせしました」
- ・気配りの一言がある(ポイント付与等)
- ・レジ済後の「ありがとうございました」  
「またお越しくださいませ」

があり、利便性や品ぞろえ、価格の高い安いは多少あるが、つい気持ちの良い店に足は向きます。



地元駅前の駐輪場(民間運営)の従業員の素晴らしい接客を紹介しましょう。

たかが駐輪場のと、云われるかもしれませんが、こういう職種でも出来るという事例です。

定年を過ぎた男性の従業員ばかりですが、預けに行った時、「ここが空いていますよ」と誘導してくれ、朝から気分よく良く元気で出張ができるし、帰ってきて、駐輪場に入った時、顔を見て「お帰り」の一声があり、自転車の側まで来て、出しやすくしてくれる。顔と自転車覚えてくれていたんだ！と感動です！気持ちよく帰宅できます。

何が良いか！言葉や態度を拾ってみると

**・元気な声で「おはようございます」「行ってらっしゃい」「お帰り、お疲れ様」「ありがとうございました」**

ちなみに駅周辺には官民の運営、あわせて10か所ぐらいの駐輪場があり、激戦区です。

ここは駐輪代が少し高い、でも高さを感じさせない心地よさがある。おそらく経営者の考え方や想い、サービス業として顧客満足(CS)の意識が高く、教育・指導が出来ているのであろう。スタッフも売るべき商品と思って経営・運営なさっているかもしれません。

官民・企業・店の大小問わず、お客様対応の基本は接遇マナーです。経営者層・管理者層のあり方ひとつで全従業員の「気持ちの良い対応」が継続でき「評判の拡大・売り上げ安定・増」になっているのではないかと思います。皆様方の御会社は常にこのことに気を配り皆さんで実践しているのでしょうか。

