

其々の施設・会社にあった 「おもてなしの形」

25年ほど前の話ですが、前職のパナソニックエイジフリー（株）に採用され入社したのは、当時の松下電工が新規事業としてスタートする介護専用型の有料老人ホームの開設準備室でした。

私は人事担当として入社したのですが、当時の社長から垣内さんあなたの仕事は、まず就業規則を作ること、人事の仕組み作り、ユニフォームの選定、入居者への請求の仕組み作りです。さらに並行してほしいのが、新設する老人ホームの介護現場以外のしつらえ、調度品（来客用の湯呑みやコーヒーカップなど含む）などを準備すること、お客様の最初の対応をするフロントの仕組みづくりですと言われました。

その時に、この老人ホームは日本でトップ3に入る高額な有料老人ホームで、入居される方は資産家層の方々です。この方々が入居のために見学にこられた時に、スタッフの対応としつらえ、両方にさすが松下電工さんと感動していただけるものを作り上げてくださいと言われました。

この準備中のエピソードを一つ紹介します。

「湯呑み」についてです。既に社長はいくつかの高額タイプの有料老人ホームを見学しておられ、その中で特に感じたのが、お客様にお出しするお茶やコーヒー、特に「湯呑み」や「コーヒーカップ」、そして「出し方」だったそうです。

特に「湯呑み」は蓋つきのものでと指示がありました。

予算を聞くと、まずはあなたの目を見て、当社の老人ホームの入居費用（入居一時金（約）3,000万円、月額利用料（約）25万円）に見合うものを探してください。そのうえで、皆で検討しましょうと。

私は仕事が終わってから、百貨店の食器コーナー巡りを始めました。どのようなものがあるのか、価格はどうかなど、まずは自分の目で見てまわりました。

あちこち見るうちに、有田焼の老舗「香蘭社」の湯呑みがとても上品で、格調高く、心動かされました。その中から数種類を選び、松下電工を通じて百貨店の外商部から見極め用に商品を取り寄せて、開設準備室のメンバーで検討しました。

決定したのは、一客が3,000円ほどするものでした。更にそれに合わせた茶托、お盆を選び、かなりの費用がかかりました。



入社して約1年後に有料老人ホームが開設し、その1年後には人事から営業に異動になり、入居検討のお客様と接する機会が増えましたが、その時に女性のお客様から「これ、香蘭社の湯呑みですね。さすがですね」と、言われることが何度もありました。

この時に初めて、社長から言われた「この老人ホームの入居費用に見合うものを選ぶように」という言葉が、「こういうことだったのだな」と得心しました。

もちろん、湯呑みだけでなく、お茶の葉も厳選し、美味しく淹れるという事にこだわり、さらにお茶をだすスタッフの立ち居振る舞いも訓練を重ねました。

また、お茶は一度だけでなく、二度目、三度目のお茶出しのタイミングやコーヒー・紅茶などのご要望をお聞きするなど、細かいルールも作りました。



ある時、見学に来られたお客様が、来られて15分ほどで入居を決められたことがありました。その方は、「フロントのスタッフ、お茶を出してくれたスタッフ、おそらくこの人たちはパートさんでしょう、この人たちの立ち居振る舞いから、ここがどれだけ教育をしているかがわかります。施設内の部屋や設備は松下電工がやってるんだから良いに決まっている。見学をする必要はありません」とおっしゃいました。

この方は、要介護のご両親の入居検討に来られたご子息で、2代目社長をしておられる方でした。

最近では老人ホームでも、一般企業でも、お茶を出さない、あるいはペットボトルの水やお茶を出すというところも、増えているようです。一部はコロナの感染対策の名残という事もあるでしょうが。

しかし自分たちの施設や会社が、どのような方をお客様としているのか、その方々は何を求め、どのようなところをチェックしておられるのかを考えると、たった一杯の「お茶」がお客様の意思決定を左右することもあるのではないかと思います。

お客様への「おもてなしの心」が、お客様から選ばれることにつながるのではないのでしょうか



垣内 イスズ