

お客様に感動を与える 「目配り・気配り・心配り」

様々な企業、特にサービス業においては、お客様の立場にたって何を求めておられるのか、何をして差し上げたら喜んでもらえるのかを考えて対応することが大切です。

そのために「目配り・気配り・心配り」の三配りがきちんちとできると、お客様満足よりさらに進んだ、お客様に感動を与えるサービスに繋がります。

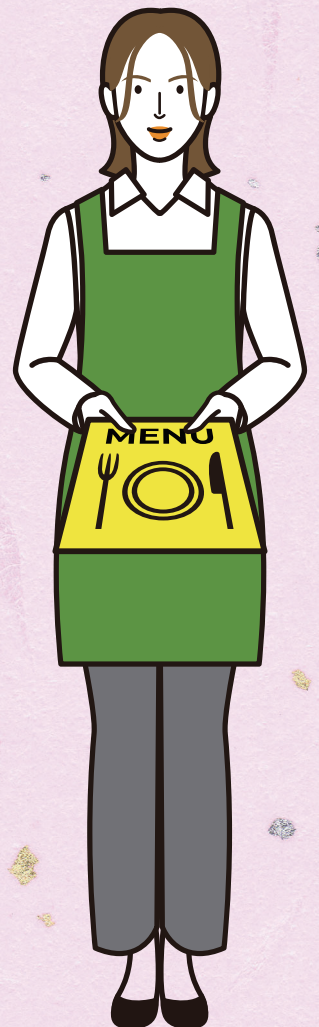
今回は「目配り・気配り・心配り」について紹介します。

❖目配り

目に見えることへの対応で、お客様の状況をさりげなく観察し、何を求めておられるかを察知することです。

例えばカフェに入って、メニューを見て注文内容を決めて顔を上げた時に、さっと店員が来てくれるという場面があります。これは店員がお客様の様子をよく見てくれているからです。しかし、時には手を挙げて合図をしても店員はおしゃべりに講じて全く気付かず、大きな声で何度も呼ばないと店員が来ないという場面もあります。

目配りができているかどうか、それだけでお客からの印象は変わるものです。



❖気配り

相手の状況や立場等から、お客様が望んでおられることや喜んでいただけることを想像し、して差し上げることです。

私が携わっていた介護付有料老人ホームのフロントでは、雨の日に面会に来られた方の服やバッグが濡れている時に、あらかじめ準備しておいたタオルをお渡しし「どうぞ、そちらにおかけになってお拭きください」とお伝えしていました。

このようなさりげない対応が、ご家族との関係性を良くしたり信頼感につながるのではないかと思います。

❖心配り

目配りや気配りをふまえて、お客様に喜んでもらいたいというホスピタリティマインドをもって、お客様の立場にたって考え行動することです。

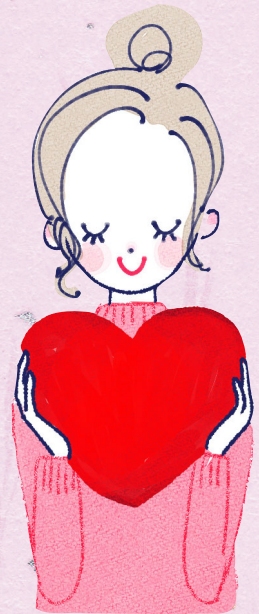
上記の介護付有料老人ホームの話の続きになりますが、フロントではお客様用の「傘」も準備していました。予期せぬ突然の雨が降り出し傘をお持ちでない場合、お帰りの時に「よろしければ、この傘をお持ちください。返却はご無用です」とお伝えしていました。当時100円均一の傘でしたが比較的しっかりしたものでした。面会に来られたご家族だけでなく、時には打ち合わせなどで来られた企業の方もおられ、そのような方は頻繁に来られることはありませんので、返却不要としていました。

「気配り」と「心配り」は似ていますが、「気配り」は自分の立場から考えて行動をしますが、「心配り」は相手の立場にたって、それを自分事として考えて何をして差し上げれば喜んでいただけるかを考え行動します。そこから、「ここまでしてくれるのか」と「感動」が生まれるのでしよう。

では「目配り・気配り・心配り」のできる人は、相手に対してどんな気持ち、視点を持って行動しているのでしょうか。

■相手に対しては

- 相手を思いやる気持ちがある
- どんな人にも平等に愛情をもっている
- 人と人との距離を縮めることに努力している
- 真剣に相手の話を聴くという姿勢がある
- 人の痛みを知っている



■視点は

- 常に問題意識をもっている
- 「当然のこと」に、いつも重点的に気を配れる
- 状況分析を正しく行え「ありのままを見る」ことができる

■行動的には

- 「観察眼」を休ませないで働かせている
- 「一言の労」を惜しまない、気配りの一言がある
- 「一流」と呼ばれるものに接し、「良い手本」を学んでいる
- サービス精神がある



私は介護付有料老人ホームで施設長をしていた時に、全職員から、自分たちが仕事の中でどのような対応をした時に、ご入居者・ご家族から喜んでいただいたかを書いて提出してもらい、部門ごとの「目配り・気配り・心配り 事例集」にまとめました。

予想以上にたくさんの内容が提出され、「ここまでしてくれていたのか」と感動したのを覚えています。

この事例集を、朝礼で少しずつ紹介し共有することで、お互いの気づきに繋がったと思います。三人寄れば文殊の知恵と言いますが、全職員の知恵と心が結集し素晴らしいサービスに繋がっていったと思っています。

更にこの事例集は生きたマニュアルとなり、新入職員の教育資料にもなりました。



垣内イスズ