

サービスの質は人にある

先日、友人と京都伏見の五福めぐりをしてきました。運動も兼ねて電車と徒歩でまわり約 15,000 歩を歩きました。自宅を朝 8 時半に出て午前中に 4 ヶ所まわり、昼食を京阪電車桃山南口駅の前にあるイタリアンレストランでとりました。特に調べて行った訳でもなく、お昼時になりお店を探すと選択肢が少なく「ここしかないよね」ということで入りました。

店に入ると席に案内され、メニューの説明を受けました。明るくて笑顔の素敵なスタッフさんでした。ランチセットの Pasta とピザを注文し、分け合って食べることにしました。セットには、スープ・サラダ・飲み物がつ



いて 1,900 円で、更に「デザートはいかがですか」と聞かれ、誘惑に負けて注文してしまいました。

サラダは大きなお皿に山盛りの野菜とキッシュがついていて、「わあー多いですね」と思わず声が出ました。サラダのお皿を下げてもらった時に、「サラダの量は大丈夫でしたか？」と、声をかけてくれました。「お野菜がたくさん摂れたので良かったです」と返事。次にメインの Pasta とピザがきて、「ピザは熱いですので気をつけてください」との声かけ。そして最後のデザートの説明があって、「どうぞゆっくりなさってください」と。

食事も美味しかったのですが、それ以上にスタッフの方の明るい笑顔とちょっとした言葉を加えての声かけが心地よく、ここならもう一度来たいと思い、人にもお勧めできると思いました。

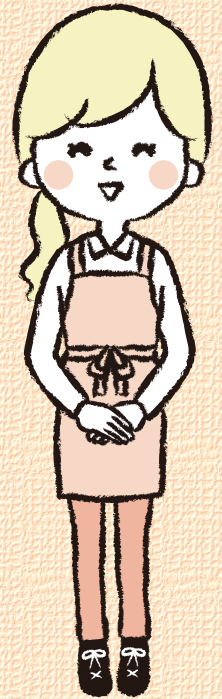
帰りの電車の中で、あのスタッフの明るい笑顔と声掛けがなかったとしたら、淡々とした声掛けだったら、料理の味だけで他の方に「とてもいいお店ですよ」とは言わないだろうな、あの対応が料理の味を引き立て、お店の印象もアップしていたんだなと心の中でつぶやいていました。

あの対応は、その方個人の素養なのか、店主がきちんと指導をしておられるのか、あるいはあの方が店主か店主の家族なのか、聞いてみたかったと思うほど興味が湧きました。

人に関わる仕事をする際は、やはり「人」だなということをあらためて感じた体験でした。

一人の対応がお客様に感動を与えることもありますが、たった一人の対応がまずいことでお客様を失い、お店・会社の悪い評判が流れることもあります。「100-1=0」になるのです。

「お客様に満足していただく」ということを念頭において運営をし、その為にどのような気持ちで、どのようにお客様に接するのかを、経営者や幹部の方は常に社員に伝え続け、研修などで学ぶ機会を与えることが必要です。更に社員の心を良い状態にしたり、前向きにポジティブに切り替えをするための学びの機会も必要です。社員の心が安定し良い状態でなければ、明るい笑顔や優しい声掛けはできにくいものです。



垣内イスズ