

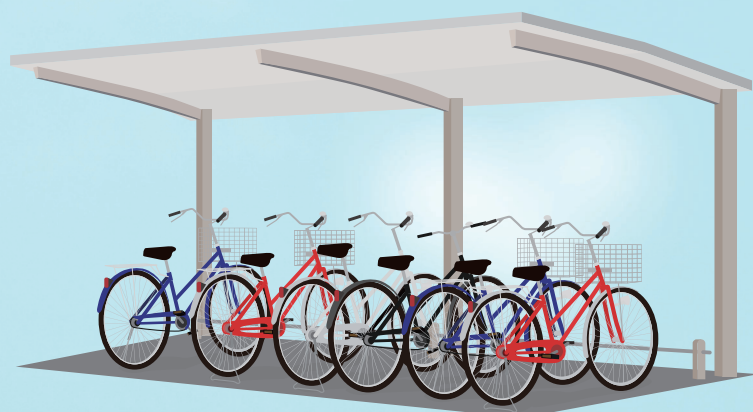
駐輪場でサービス業の 神髄をみる

最近、高齢者住宅や介護施設運営事業者に対して、研修や講演で営業についてお話することが多くあります。

介護事業も2000年の介護保険スタート時からサービス業の位置づけとなりましたので、サービス業として全従業員に顧客満足(CS)の意識をもってもらい、そのことを第一に考えて仕事をするのが顧客満足につながり、顧客から選ばれる事業者になる、それこそが最高の営業なのです。

サービス業の事例として、様々なお店、ドラッグストア、スーパー、遊園地、ホテル、ブティック、居酒屋、レストラン等々の対応など、サービス業のあり方、CS経営のあり方について私なりの見方や経験談をお話しています。

その一つの事例として私が利用している駅前の駐輪場の対応があります。私の住まいは大阪府寝屋川市にあり、京阪電鉄寝屋川市駅が最寄り駅です。駅まで自転車で通う人が多く、私もその一人です。駅を中心として半径300m周辺に民間、公営の駐輪場が10カ所以上あり、1カ所当たり500台から1,000台近く収容できるようになっており、シルバー人材の方の働く場所になっています。6割以上が民間の運営です。利用価格も立地によって違いますが1日150円から200円、月極だと2,000円から4,000円前後です。



私が利用しているのは駅まで50m以内の民間経営のところで便利な場所なので価格も高めですが、ここの従業員(全員シニアです)の対応が素晴らしく、何時も気持ちよく利用しています。ここはテント張りの屋根付きですが自転車スタンドは無く、空いているところに順番に停めていくことになります。

朝駐輪場に乗り入れるとき「おはようございます」と挨拶すると、すかさず「おはようございます」と駆け寄ってきて、自転車を置く隙間が狭いと左右の自転車をよけて停めてくれ、私は「お願いします」と言っているのですが、「行ってらっしゃい」と返事が返ってきます。

帰りは駅から駐輪場へ入ってくると顔を見て、停めてある私の自転車の側に行き、「お帰り」と言っ出て出しやすいように引き出してくれ、出ていく時に「ありがとう」と言っていると「ありがとうございました」と必ず言ってくれます。

シルバー人材の方も時々人が入れ替わりますが、経営者や先輩の指導なのか、新人の方も顔と自転車を覚えようとしているのがわかり、気持ちよく利用させてもらっています。

他と比べて利用価格が高くてもこのような対応をしてもらえると満足できるものです。新規の申し込み客もひっきりなしにきているように感じます。

駅からの距離では優位性があるが、その分価格も高い、設備面でも劣っている部分があるが、そこをカバーする利用者へのサービス精神あふれる対応と気持ちの良い挨拶が、新規顧客の獲得につながっているのではないかと感じています。



CS経営とは、企業の目標を「顧客満足」において経営することです。顧客満足とは「お金を払ってモノやサービスを購入したお客様が、支払った金銭価値以上の価値を得ることで満足すること」とあります。平たく言えば「このお店、事業所、施設を選んで本当に良かった、ここはとてもきれいで気持ちが良い、スタッフの対応はとても気持ちが良い、他の人にも紹介したい」と思って頂けることです。

従って全従業員に顧客満足(CS)を目指すよう意識づけして、そのことを第一に考えて仕事をする
ことを伝え続けることが大切だと思います。



たかが駐輪場かもしれませんが、日々サービス業の神髄を見せてもらっています。

いつも思うことは、どんな事業でも経営責任者の想いや管理職、リーダークラスの行動が部下に影響を与えるのではないかと思います。皆様の御会社、事業所、施設はどうでしょうか。



長嶺 堅二郎