

お客様へのハッピーサプライズは、 スタッフ間のグッドコミュニケーション から生まれる

The happy surprise of each costomer is created by the effective communication
between the staffs

重太みゆき*

SHIGETA, Miyuki

飲食店を営む経営者から、CS 向上・顧客リピーター増強計画に対する意見を求められることがよくある。そんなときは、事前にこっそりとそのレストランに食事しに行く。予約方法は、簡単でお得なインターネット予約はせず、店に直接電話をするようにしている。理由はもちろん予約時の電話対応の声が、わたしの心を躍らせるような笑声かを確認するためだ。

そしてわたしのリクエストは、食事をするテーブルの位置である。食事を楽しみたい気分の中には、景色の美しい窓際の静かなコーナーテーブルをリクエストするが、こんなときには厨房に最も近く騒がしいであろうテーブルをリクエストする。ラグジュアリーホテルといわれるようなワンランク上のホテルレストランのように、厨房がガラス張りで中の様子が見えるタイプの店であれば、そのガラス前のテーブルをリクエストし、厨房が見えないタイプの店の場合には、ホールスタッフが料理を厨房に取りに行く出入り口付近のテーブルをリクエストするほどまでテーブルの位置にこだわる。そこに座り食事をすれば、その店のホス

ピタリティレベルが大抵わかってしまうのだ。

ガラス張りのオープンキッチンで作業している料理人の口角がキュッと微笑み、幸せそうに料理しているようなレストランの場合、また来店したい、と思うような心地よい接客をしている。ホールスタッフと料理人のやり取りを耳にしていると、客が心地よいと思えるような店はスタッフ同士の努力と気づかいで動きやすい、良い環境が自然と作られているのだ。そのため、それぞれの違う立場で客の期待を超えたいというプライドの挑戦が繰り広げられている。ホールスタッフは顧客が声にしないリクエストに目を見張り、耳を傾け、サプライズのチャンスを探っている。良い店にしたい、客を喜ばせたい、笑顔にしたい、という意欲的な雰囲気が店全体に広がっている。料理人のプライドとホールスタッフのプライドが見事なホスピタリティのハーモニーを生んでいるようにさえ感じることがある。

だが、それとは真逆の印象の店もある。先日、グランドピアノの横のテーブルに席をとり食事していると、ピアノ以上の大音量で「ばっかやろ

* 本学経営学部教授

ー！ とっとと皿出せーっ！ 冷めるだろうが〜」と厨房奥から怒鳴り声をするのだ。こういう店ではホールスタッフが料理人を恐れているため、客へホスピタリティを形にすることはできない。客からデザートプレートへ、パースデーメッセージを入れてくれという小さなリクエストさえも、パティシエに依頼する勇気が出ずに断ってしまうのだ。「恐れ入りますが、そういった特別なサービスは、事前のご予約が必要となりますため……。」客の気持ちからすると、ただお皿にチョコペンで「HAPPY BIRTHDAY」と書くくらい簡単にできそうなことなのに、そんな小さなリクエストにも応えようとしない店には2度と来るものか！」となる。そしてホールスタッフは、そのときの客の怒りに落胆するのだ。客のリクエストに応えたい自分、客によい接客をし、ハッピーサプライズをし、客の「ありがとう」が聞きたくて、自分は接客業に就いたのになぜこんなことになるのかと自分を責め、仲間を責め、環境を愚痴り店を辞めていく。

厚生労働省の調べによると、飲食業・宿泊業の新卒離職率は、いまやなんと3年以内に51%。約半数の若者が夢を持って入社したホテルやレストランを辞めていくのですから、ホスピタリティ業界が離職率No.1といわれても仕方ありません。このままではホスピタリティあふれる感動の接客をするどころか、夢を持って働く若者がいなくなってしまう。今のあなたもその一人かもしれませんね。

では、どうしたらよいのでしょうか？ どうしたら、もっと伸び伸びと接客し、お客様にお喜ばいただけるのでしょうか。それは、スタッフ間のグッドコミュニケーションです。とくに、接客スタッフと、料理人のように直接お客様に対応することのない同じ現場にいる人とのコミュニケーションを良好にすることが大切なのです。

たとえばわたしは、各セッション合同で一日かけてする接客インプレッショントレーニングの最中に、いつも同じ質問をしています。料理人に次の質問を投げかけると99%ほぼ、同じ答えが返ってきます。

「あなたはなぜ、料理人になろうと思ったのですか？」

答えは、

「お客さんに『ありがとう』『おいしい』といってもらい、幸せになってもらいたいと思ったからです」

ですからわたしはそのまの流れて尋ねます。ではお客様に「ありがとう」「美味しかった」と言われたことは過去にありますか？ と。

すると答えはみなさんNOです。

お客様に「ありがとう」「美味しかった」「また来るね」なんていう嬉しい言葉をいただけるのはサービススタッフだけです。料理人が作ったものを届けたスタッフだけがお客様からお褒めいただき、作った料理人たちがお客様にお褒めいただくことは有名店の人気シェフくらいしかないのです。

わたしはこの現状を現場で働くすべての方に研修中に理解していただき、その場ですぐ、「感謝の褒めトレーニング」としましょう、と語りかけます。サービススタッフ全員で料理人たちのところに向き「いつも美味しい料理をありがとうございます」「盛り付けがいつも素敵ですね」「これからはお客様の「ありがとう」の声をその場ですぐにみなさんにお届けしますね」

これをする若い料理人たちは涙を流して「ありがとう、ありがとう、なんでも言ってね、がんばるから。いつもピリピリしてごめんね。余裕なくてごめんね」と素直に心を開いてくれます。

その様子を料理長たちが温かい表情で見守る姿にはなんともいえない感動があります。ときに、料理長ご自身が体を震わせて喜んでいる、なんて

いうシーンを目にすることもありますから、本当に感動します。

レストランだけではありません。商品を販売するショップでも同じことです。その商品を販売する接客スタッフだけが、お客様に「ありがとう」と感謝されていますが、その商品を開発している人も、商品管理している人も、配達している人もお客様に直接感謝されることはありません。どうか、自分がお客様からいただいた「ありがとう」というセリフをその販売、商品に関わった全ての人に伝える努力をしてみてください。人生において最も人を幸せにする言葉、「ありがとう」を一番いただいているのは接客人のわたしたちです。

どうかその喜びを一人でも多くの仲間に分け与えてください。そうすればいつの間にか、スタッフ間コミュニケーションは良好になり、スタッフ同士での遠慮のないリクエストができるようになり、お客様にハッピーサプライズが起こせるようになるのです。そうすれば、仕事は楽しい、職場は愉快、お客様はハッピーになれるのです。

さあ、伝えに行きましょう！ 届けに行きましょう！ いつも陰で支えてくれている縁の下の力持ち的存在の仲間に、「いつも、ありがとう！」を。その「ありがとう」が、お客様の「ありがとう」を100倍にもすることのできる大元の「ありがとうの種」なんですから。