

ユニバーサルサービスの基本 サービスアクション 5つの法則

山口 勝治

(社) 公開経営指導協会 サービス科学研究室

1. 五感の法則

お客様は見たものに反応する

人気のある店舗は、何かの特長を持っています。

人の五感(視覚、聴覚、触覚、嗅覚、味覚)に訴えかけてくる、魅きつけられる店があります。それは商品のディスプレイ、販売員の表情、店のムードなどから受け止める全体印象からくるものでしょう。

*

中でも、販売員の、活発で伸び伸びとした作業動作、お客様に接する振る舞いかたなど、お客様の眼に飛び込んでくる姿が風景として快いかどうか。

また店舗空間に滞在しているあいだ目にする案内表示や生活提案のプレゼンテーションが分かりやすく、お客様に共感を与えるか、ということです。

～こちらの気持ちを上手に分からせる～

2. フロントの法則

お客様に一番近い人がサービスを決定づける

駐車場の誘導員、受付カウンター、通りがかりの従業員。誰と言わず、お客様の最もそばにいる人が、その店のイメージを左右します。

それだけにポジションに立つ全員に、お客様を迎え入れるホスピタリティ精神(もてなしの心)が必要です。買っていただいたときだけお客様扱いするのではなく、他の店の紙袋を提げているお客様、買わずに帰られたお客様こそを大切にすのマインドを持つことです。

*

あるホテル経営者は、ドアマンの態度に最も気を使っている、と言います。お客様との決定的瞬間の大切さを知っているからでしょう。

～心を相手の心に移す～

3. 三配の法則

お客様は、良心的な人には何度も足を運ぶ

元気に病院にやってくる人はいません。同じように、いやな体験をしようとお店に来る人もいないでしょう。お客様は、店を訪れるとき、ハッキリとこれを買いたい、という気持ちは少ないようです。

まず、心に留めることは、援助する精神。それを行動に移すための「目」くばり、「手」くばり、「足」くばり。それに反応してお客様はここで買ってよい、と感じるのです。

*

患者本位のすぐれた病院では、玄関のイン

フォメーション係はカウンターの外に立って、自分のほうから患者へ向かって歩いて来ます。

店舗を構えて商売する人びとの心すべきことは、「お客様は、わざわざやって来る」ということです。

～当たり前のことをいつでもやれる～

4. 対等の法則

お客様は、大きい店より尊敬できる店を選ぶ

日本のサービス産業の中で、永く繁栄を継続している企業には、必ず顧客本位の経営姿勢が貫かれています。特に地域に根を張って活躍している中堅店舗、それも小さな専門店に多く見られます。

これから活躍すべき若い人たちに希望を持って仕事をしてほしいと願うなら、その土地で、友人や親から「あの店なら良い！」と言われる店になることです。

*

顧客本位というのは、お客様におもねることではなく、こちらもお客様を選ばせていただくという、自信と誇りの上に成り立ちます。

～『私も商品』という気高さ～

5. 気づきの法則

お客様は、勤の良いレジ係に行列をつくる

「何着買えば名前を覚えてくれるのか」という投書を目にしたことがあります。お直しのたびに伝票を書かされているのに一度も名前を呼んでくれない。こういう種類の不満が数多く潜んでいます。

多くのお客様を相手とするサービス業の仕事は、オペレーションの作業処理と同時に、固定客への心づかいが求められる。その

ためには、作業の眼と心の眼との二眼レフで対応する必要があります。作業しながらも、背後に顧客の視線を感じるのが心の眼といえるでしょう。

*

一人ひとりが仕事の中で、お客様を観察し、気配に気づくことのできる感性が大切です。

～背中に眼をつける～

サービス・マインドの五則

- 一、心をいつも客席に
- 二、お客様を自由に
- 三、心と心のラポールを
- 四、もうひとつの会話を
- 五、手足と心をひとつに

公開経営はユニバーサルサービスを推進しています

ユニバーサルサービスとは

子供からお年寄り、病を患っている人や、身体にハンディを持っている人まで、あらゆる人の立場にたって、公平な情報とサービスを提供すること。それが「ユニバーサルサービス」です。

●これからは「ユニバーサルサービス」の時代です。

ご来店されるお客さまは千差万別です。障害のある方でも「買物などを楽しまたい」という思いは同じです。そこで、どのようなお客さまでも不便なく、気持ち良い時間を過ごしていただくべく対応するのが私たちサービス業に携わる者の務めです。健常者のみならず、障害をお持ちの方、ご高齢の方、あらゆる方にやさしい接客を目指して下さい。

※公開経営は、通信教育と検定資格によって、ユニバーサルサービスの普及促進を行っています。詳しくは、表紙裏ページをご覧ください。