

平成16年11月30日

従業員各位

株式会社 徳・株式会社 傳六
株式会社 傳七・有限会社 和公
代表取締役 鷲岡和徳

前略

今月も業務に専心いただきお疲れ様でした。心より感謝申し上げます。

さて、今回は接客、サービスについて私が普段考えていることをお伝えします。一般的に飲食店でお客様にご満足いただくためには料理の価値（評価）が6割、サービスの価値が4割をしめるといわれています。最近では半分半分という方もいらっしゃいます。最近の飲食業界では過当競争のためにどの店も接客に今まで以上に力を入れています。それほどサービスは大切ということです。それではどのようなサービスをお客様に提供すれば本当に心から喜んでいただき、次回の来店、受注につながるのでしょうか。皆さんも経験あるかもしれませんがサービスをしているつもりが逆効果になることもよく見かけます。たとえば居酒屋でスタッフ全員が大声で別の方向を見ながらの、こだまのように想いのない「いらっしゃいませ」のコール。心が入っていない笑顔や料理の勧め方。あまりにも丁寧すぎるマニュアル的な接客態度は最近では総じて敬遠されています。

それではどのような接客、サービスをお客様は求めているのでしょうか。逆の立場で考えれば歴然です。答えは下手なサービスより**誠意**ある対応です。言い換えればさりげない中にもきらりと光る**思いやり**が望まれています。つまり**自分のしてほしいこと、自分がかけてもらいたい言葉**をお客様にかける事、このような当たり前のことをきっちりとすることがお客様の感動につながります。つまりどこまでお客様の事を察することが出来るかです。

私自身もファミレスで食事をして、3人で分けて食べようとデザートを1つオーダー。何も言わないのに若い女性アルバイトがケーキと一緒に取り分け用の皿とフォークを3つずつ持ってきてくれました。「なんて気の利く店だろうと!」、みんなで絶賛した記憶があります。このような気配りはサービスをする側に「**気づく力**」「**想像力**」「**観察力**」を必要とします。

私どもの仕事は冠婚葬祭の場面でお客様にサービスする機会が多いと思います。一生に一度の気の張る儀式の際の食事です。それぞれのお客様が負っている心情や気苦労を私たちは察し、理解し、手助けをすることでお客様に感動いただくことが使命です。

そして見落としがちで気をつけなければならないのは**電話の対応**です。当店でもたまにクレームのアンケートが上がってきます。顔が見えないため心が伝わりにくいことが原因のひとつです。そのためにより丁寧に気持ちを入れて、思いやりを持って電話に出てください。電話の印象は店の看板です。最初の印象がその店のイメージを良いものにも悪いものにも変えてしまいます。なにとぞご協力ください。

「私たちはお客様のために常に新しいことに挑戦し、食生活に新たな価値を創造しつづけます。」

来月も一緒にがんばりましょう。

草々