

★ 朝杯をもっとおいしく。
SAPPORO

● お店をどんどん強くする。

rise

2015

サッポロライズ
2015年夏号
SUMMER

SAPPORO★rise

創刊 15 周年

満員御礼!

がつてん八兵衛

岡山市北区

酒肴南山

石川県金沢市

寿司処おわたき総本店

長野県松本市

達人に聴く

ブランドハイアット東京

阿部佳さん

コンシエルジュのもてなし術

食材探検隊

西洋野菜——佐賀・吉野ヶ里

売れる!
ドリンク研究所

サイズバリエーション

グランドハイアット
東京
チーフコンシェルジュ

阿部 佳さん

阿部 佳



グランドハイアット 東京のコンシェルジュデスク。多い時で1日300件もの宿泊客からの要望に対応する。

コンシェルジュのもてなし術

飲食店において、サービスは料理と同じくらいお客様満足に関わる要素だ。サービスの質を高めるために、もっとも参考となる異業種がホテルのコンシェルジュだ。お客様のあらゆるリクエストに的確な対応をして、満足度を高めるホスピタリティとは、どのように育まれるのか。国内の現役コンシェルジュで唯一人、世界の優れたコンシェルジュだけが入会できる組織「レクレドール」名誉会員である阿部佳さんに、プロのもてなし術について教わった。

日本的サービスの長・短所

編集部 阿部さんはレクレドール名誉会員として、世界中のコンシェルジュとも親交がありますが、日本人のサービスの長所や短所をどのように感じていますか。

阿部 日本語には「以心伝心」や「慮る」といった言葉がたくさんあるように、相手の気持ちを「察する」力が優れていることは確か。そのためお客様を不快にさせないような配慮は優れています。

では短所は？というところ、同じコインの裏表で、お互い言わなくても察してくれるのが当然と思っているため、「お客様を全力でおもてなししていますよ」という姿勢をアピールするのが得意ではありませんね。さりげないサービスは日本人の美德ではあるけれど、お客様に「特別なサービスを受けた」と思われ

なくては、「付加価値」としてのサービスではなくなってしまうから。

編集部 サービスしていることをアピールするというのは、押しつけがましい印象をお客様に与えてしまいませんか？

阿部 確かにその通りで、私たちコンシェルジュもお客様によって対応を変えています。例えば飲食店の場合でしたら、3人で来店されたお客様が限定メニューを注文したけれど2品しか残っていない時に「申し訳ありません。人数分のご用意ができませんでした」と答えるのが一般的でしょう。それを「当店一番の人気商品ですぐになくなってしまおうのですが、今日は2つだけご用意できます。ぜひシェアしてお召し上がりください」というのでは、どちらがお客様が楽しい気分になりますか？実は、これもお客様によりけり。でも、日本人は前者のメソッドしか持っていない方が多

い。2つ以上の答え方を持っていて、お客様に合わせて使い分けられることが、サービスのプロです。

答えはお客様の中心にある

編集部 そのような対応力はどうすれば身につけることができるのでしょうか。

阿部 「答えはお客様の中にある」とことを知る。お客様は千差万別だから、唯一の正しいサービスというのはありません。良いサービスができるかどうかは、どれだけお客様に興味を持って接することができるかにかかっています。

飲食店では「お勧めの料理は何ですか？」とよく聞かれると思います。これはお店にとってのお勧め商品は何かと尋ねているのではなく、「今の私にお勧めの商品は？」という意味です。その違いを理解しているかどうかで対応は大きく変わります。

編集部 多くの飲食店では、店の看板商品を紹介するだけになりがちです。

阿部 お客様にホスピタリティを感じていただくためには、もう少し一歩踏み込んでほしいですね。

例えば、ホテルのコンシェルジュデスクにはお勧めのレストランを尋ねてくるお客様が多くいらっしゃいます。その場合、「どのような夜を過ごしたいですか？」とか「お食事の前後にどこからいらっしゃいますか？」などの質問をして、お客様とイメージを共有できるように努めます。このようなやりとりが実は大切なのです。「私のためにプランを考えてくれている」とお客様に感じていただくことが、満足度アップにつながるのです。

飲食店の場合であれば、お店で決められた看板商品の中からお勧めするにしても、「どれくらいお腹すいてますか？」とか「今日はお肉とお魚、どちらの気分ですか？」といった

やりとりを間に入れることで、お客様は「私のためにメニューの組み立てを考えてくれている」という気持ちを抱くと思いますよ。

リピート獲得がプロの仕事

編集部 特別なサービスとは、お客様にとって「私だけのため」のサービスということですね。

阿部 大切なのはプロ意識を持って取り組むこと。サービスは作業だけで考えると、難しいことではありません。でも、サービスが「仕事である以上、単なる「親切」で終わってはいけません。究極の目的はお客様が満足を感じていただくこと。あるいは同じお客様でなくても、口コミの形で広がって別のお客様の来店につながっていくことです。それを達成させるために全力でサービスするから、「プロ」として成立しているのです。

阿部さんが答える！ シチュエーション別 もてなし術



Q1 お客様が人気の限定メニューを食べに来たが、ちょうど品切れに。がっかりするお客様への対応は？

A まずは品切れになったことを説明し、丁寧に謝ります。その料理を目的に来店されたお客様でしたら「次回はぜひ召し上がっていただきたいので、ご予約の時に申し付けください」と一言添えてから、ほかの料理をお勧めします。

Q2 全席喫煙可のお店にお子様連れのお客様が来店した時の対応は？

A 全席喫煙可能なのはお店のポリシーですから、まずは説明して理解していただきます。それでも入店される場合は、喫煙中のお客様から離れた席に案内しますが、「混み合ってきたら煙がきつくなるかもしれません」と先にお知らせしておきます。

Q3 ピークタイムで料理が遅れがちな時、お客様のストレスを和らげるには？

A お客様が入店される時に「今ちょうど混み合ってお料理が遅くなるかもしれません」と説明します。その上で「もうお決まりのご注文があれば、先に伺っておきます」と促します。待ち時間軽減に努めていることをアピールします。

Q4 お客様が忘れ物を取りに来た時に、お客様との距離を縮める声かけは？

A お客様はネガティブなお気持ちなわけですから、その気持ちを汲み取ってさしあげるのが良いでしょう。「どこでお気づきになりましたか？」とか、数日経って引き取りに来られたお客様なら「ご不便でしたね。お気づきになってよかったです」と共感を伝えます。

Q5 台風や大雨の日に来店したお客様にホスピタリティを感じる接客方法は？

A 濡れた上着を拭くタオルを用意しておきます。また、悪天候でも来店してくれたことへ感謝の言葉を伝えます。こういうシチュエーションは、すべてのお客様に共通したサービスが可能ですからマニュアル化しておくこともお勧めです。