

©ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。バックナンバーは [www.raptokyo.co.jp](http://www.raptokyo.co.jp) から

## 「これもお客様目線？」

最近、よく耳にする「お客様目線」って具体的にどんなことだろう？そんなことを考えていたときに、新規のお客様のところへ訪問する機会がありました。

駐車スペースが見当たらず、どこに車を止めてよいのかわからず歩道あたりでモタモタしていると、現場で作業をしていた方が近づいてきて大きな声で「いらつしやいませ！こちらへお止め下さい。」と案内してくれました。お客さんと勘違いしていると思われるも申し訳ないので、営業で来た旨を伝えましたが、あまり態度が変わる様子もなく、「事務所は2階になりますのでどうぞ！」とのこと。

大手の会社やチェーン店ならそのような社員教育もされているのだと思うのですが、その会社は失礼ながら大きな会社ではありません。今まで同じような状況が多々ありましたが、そのような対応をする会社はあまり多くなかったと思います。

もし、私が初めて来店するお客さんだったら？

誰でも、初めてのところというのは警戒心が高く、何となく緊張してしまうものです。そんなときこんな接客で対応できれば、好印象を与えることができると思います。お客様が来店しやすい雰囲気作りや接客はエンドユーザーを迎える店舗であれば社員全員が重要視していく必要があるのではないのでしょうか？

過去に、あるお客様より次のような相談を受けたことがあります。うちの店舗の周りにバイクが数台止めてあるのだが、人によってはバイク屋だと思ってしまう人はいないだろうか？外したタイヤや部品が所々においてあるのだが、そのイメージはどうか？という内容でした。私はその会社を知っているので、そこがバイク屋と間違えることは考えもしなかったし、外した部品などは目に留めていませんでした。

しかし、「お客様目線」、しかも「初めて来店するお客様目線」で考えてみると、なるほど、少々気になります。

店舗や会社まわりの状況、駐車スペース、出入り口などを「お客様目線」を意識しながら見回してみると新しい発見があるかもしれません。お客様はもちろん、社員や取引先の方々などにも意見を聞いてみて参考になることがあれば、実践してみてもいいと思います。

本来、「お客様目線」とは、サービスや商品がお客様の立場にたっているか？という意味で使われることが一般的のようです。お客様の困っていることや求めていることを解決したり提供すること、それが「お客様目線」だそうです。

今回の内容とは少々異なるように思いますが、実際のお客様目線にたつてみるのも改善のキッカケになると考えます。

さて、冒頭の新規のお客様、何度か訪問してわかりましたが、やはり会社は繁盛している様子。これからも訪問して参考になるようなことを発見させていただきたいと思っています。

## ご案内

### ■ホームページ作成 (PC版・携帯版)

### ■ホームページ運営アドバイス

### ■SEO対策など

- ・ドメイン取得からレンタルサーバーの手配、管理までお任せください。
- ・ホームページの文章作成、表現の仕方などお困りのことはありませんか？

### ■広告やチラシの作成

### ■業務効率アップのためのシステム構築



詳しくは、ラップ東京

TEL:042-349-3535 までどうぞ！