

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは [www.raptokyo.co.jp](http://www.raptokyo.co.jp) から

## 「ワクワクするもの」

最近では食事の前に券売機で食券を購入する、というお店が増えてきたように思います。人件費など経費削減、また人的なミスも少なくなり、お店側もお客様側もプラスなことが多いのかもしれませんが。私個人としては、何となくこのようなお店は苦手です。お金を支払うのが先だからか、食事をするとお客様は黙って帰る、店側もお客様が帰ったことに気づかず他の仕事をしている、といった場面をよく見かけます。

「お決まりですか？」と聞かれ、オーダーをする、レジでお金を払うときに「ありがとうございます」「ごちそうさま」というようなやりとりは個人的な感想ですが、気分も良くなるような気がします。

先日、お客様の経営計画発表会に招待していただき出席してきました。社長から事業計画の発表、社員からも様々な発表があり、計画や理念、ビジョンの重要さを再認識しました。その後の講演会では笑顔で挨拶、はつきり返事をして会話をしていると仕事の効率が上がる、そんな内容の講演を受けてきました。

また、その講演で「どんな人と話をしていると話しやすいですか？」その回答を20個以上書いてみてください。と問われました。いろいろと考えているときに、自分が感じた良い雰囲気のお店のことや食券のお店のことを思い出しました。

挨拶や返事を聞いていて気持ち良く感じる店や会社は、印象もよく心地よいものです。この講演では、いい返事は周りの人が聞いて気持ちのよいもの、いい挨拶は周りの人が聞いてワクワクするもの、といいます。なるほど、自分に言われているわけではなく、他のお客様に対して言っている「ありがとうございます」「や、見知らずの人がいう「ごちそうさま」に良い気分になされていた

ことに気が付きました。

子どものころから「挨拶はちゃんとしなさい。挨拶をされて怒る人はいないから」と言われていました。子どものときはなかなか言い出せずにいたときもありましたが、お世話になってきた親戚の叔父に帰り際、「ごちそうさまでした」と言ったら、とても喜んでくれたのを覚えています。そんなこともあり大人になってからも、まず、挨拶をすればプラスになると自分なりにやってきました。(笑顔で、とは言えませんが) お客様を「いい雰囲気」「いい感じ」で迎えられよう、まず社内のあるいさつや返事を周囲が聞いて気持ちのよいものにしていくようにしていきたいと思います。先のお客様は駐車場に着くとダッシュで来て「いらっしゃいませ」と迎えます。様々な歓迎ムード作りはあると思います。自社ではどのような方法ややり方がいいのか、考えてみるのも良いかもしれません。

ムスツとした人に最初に対応された、たまにそのように迎えられるときもあります。そんなとき私は、「歓迎されていないな」と感じるのです。あまり余計な話もせず要件だけを済ませて帰ります。最近は、ラインやメールなどが主流で、文面では感じがよくなったのに実際に行ってみたら期待を裏切られた、とがっかりすることがあるかもしれません、自社がそのようなことが無いよう、まずは社内の挨拶と良い雰囲気作りから。小さいこと、けれど大きいことだと思います。

## ご案内

低コストで高機能な  
簡単更新プログラム

簡単更新くん

簡単更新くんは用途に合わせて、御社のご要望にあわせてシンプルに作成します。

だから、使わない機能は当初からありません。誰でも迷わず更新できます。

この件に関する問い合わせ  
ラップ東京株式会社  
TEL: 042-349-3535 (担当: 田島)

※ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

※アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。

<http://www.raptokyo.co.jp/>