



リニューアル版 ラップニュース

VOL.245

2023.8.1

発行：ラップ東京株式会社
<https://www.raptokyo.co.jp/>
(無断転載厳禁)

©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 から

「手間をかける意味」

昔の上司に「お客さんに、ひと手間かけてる？」と、聞かれたことがあります。上司が言うにはお客様に付加価値を提供できているか？ということだそうです。

ひと手間というところ、つい、食事に関することを思い出してしまいます。和食のだし、下(し)らえなどetc…。知り合いのお寿司屋さんの「もうひと手間」はすごいです。思わず、「面倒と思ったことはないですか？」と話かけたところ、面倒くさいことを、面倒くさがらずにやらないと。ここで手を抜けばお客さんはわかるからね。」とのこと。美味しい食材をさらにおいしくする。基本を極め、更に手間をかける。毎日毎日継続して行っていることに、行く度に感動します。

他社がどこも扱っていない商品やサービスならいいのですが、ほとんどのものは、どこでも扱っています。違いは、価格？ それともサービスでしょうか。

ある修理工場では、車が駐車場に入ってくると、スタッフがダッシュで迎えてくれます。私がお客様か業者かに関係なく、対応してくれます。最初の頃は、ちょっと大げさでは？ と思っていましたが、お客様に対しての丁寧な説明や対応をみると、大げさなのではなく、一貫してよい雰囲気でお客様を迎え入れようとする気持ちが伝わってきます。最初の接点を大事にするために、少々、面倒なことも面倒くさがらず、ダッシュという「ひと手間」をかけて迎えているようです。

何が「ひと手間」なのか、決まったものはないと思いますが、多分、面倒くさいもの、なのではないでしょうか。日ごろの仕事でお客様に言われた「面倒くさいな」と思うものは自社だけではなく、他社も同じように感じていると思います。その面倒なもので、お客様の役に立つことができれば、「ひと手間」が「付加価値」となる可能性があると思います。小さな積み重ねにより、お客様との信頼関係が構築されるようになると、「ひと手間」も手間に感じなくなるのではないのでしょうか。

どのような業種でも、お客様と対応する人による部分がとても大きく、ひと手間かけられる人(店)とそうではない人(店)では大きな差がでくると思います。世間でいう、気の利く人の提供する付加価値は、他者との共感や心のつながり等を作ることができないAIは真似ることができません。

ひと手間を相手が気づかないくらい、さりげなく行う方もいて、そのような方に会えると、こちらもうれしい気持ちになります。自分も、と思います。なかなか実行するには難しく、まさに「言うは易く行うは難し」です。お客様の役に立つことは何かを考え、それがひと手間になると信じ、仮に裏目にでることになっても懲りずに頑張りたいと思います。

ご案内

簡単更新くん

それほど高性能ではなく、
更新したいページを簡単に更新できる「簡単更新くん」

簡単らいんちゃん

つながりたいをサポートする
「簡単らいんちゃん」

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

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。 <https://www.raptokyo.co.jp/>

