

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 から

「コーヒー、紅茶どちらになさいますか？」

近所のファミリーストランでの話しですが、朝から仕事で忙しかつたので、そこでちょっと遅めの朝食をとっていました。よくあるファミリーストラン、その時間のアルバイトは馴れた感じの主婦の方でした。来店する客には、いつも同じ言葉、「いらっしゃいませ、おタバコをお吸いになりますか？」そして、モーニングを注文していると、飲み物は、コーヒー、紅茶のどちらになさいますか？」

座って食事をしていると、どこからも同じ接客の言葉が聞こえてきます。「なんだか、無機質な接客だな」正直、そんな感想を持ちました。このようにマニュアル化された接客だから、アルバイトの人がすぐに業務につけるのでしようが、何ともさびしいものです。

ファミリーストランでこんなことを感じるこの方がおかしい！と言われてしまいそうですが、接客という言葉を使う以上、その意味を考えずにいられません。サービス業である限り、それこそ「お客様は神様」なのですから。

接客つまり、お客様と接するという言葉のとおり、この接客を通して、お客様はサービス（食事をしたり・リラックスタイムを受けたり）を受けるワケです。と、なると接客もお客様が受けるサービスのひとつ。それが、腹立たいいものであったり、イライラしてしまうようなものであっては良いサービスとは言えません。

自動車修理の現場で考えると、どんなに良い修理をしても、それでも、「また、何かあったらこの工場にお願いしよう」

ネットと自動車誌 二つを使った新しいタイプの宣伝広告

リペアナビ



● 4月1日オープンしました! ●

<http://www.repair-navi.com> をご覧ください!

リペアナビに参加されませんか?

詳しくは、TEL042-349-3535 までお気軽にお問合せください。

と思ってもらうためには、ハートのある接客が必要なのではないでしょうか?例えば、お客様の車の利用状況やメンテナンスをどのようにしているのか?などをヒアリングし、それに専門的な知識をプラスしたアドバイスをしたりすることが大切だと考えます。誰にでも同じ接客では、お客様のハートをつかむことができません。お客様のニーズを知る、それにあった接客・サービスを提供する、とても大切なことです。

編集者のひとり言

以前、NTTの代理店を名乗る会社から、IP電話にするのでこれから伺います。という電話がかかってきました。話しを聞くと、どうやら世の中全ての電話がIP電話になるらしいのです。そんな事はありませんので、自分でやるから結構です、と言うと、いきなり電話を切られてしまいました。母にこんなのにひっかかるはずないのにね。と、話すとNTTなんだからやらなきゃダメじゃないの?と言っていました。なるほど、だからこんなに電話がかかってくるのかと、納得。オレオレ詐欺じゃないけど、いろんな事を考える人がいるものです。気をつけて下さいね。