

It's
NE
STYLE

顧客をつかむサービス学

リピーターの獲得は、飲食業界関係者にとって大きな関心事。そして、その大きな鍵を握るのが接客サービスだろう。お客様が「また来たいと思う店」には、どんなサービスがあるのか？ 店にはどんなサービスをめざすべきなのか。そのヒントを探った。

人材育成のプロに聞く飲食店サービスの心得
お客様が快適に過ごせる
雰囲気づくりが鍵となる。

スタッフがサービスであること。

サービスとは、広義な言葉である。飲食代金を値引きするのもサービス。ドリンクを一杯、オマケに付けるのも、またサービス。しかし、飲食店関係者が、真つ先にイメージするサービスとは、おそらくお客様への対応という意味でのサービスであろうと思う。言い換えれば、お客様へのおもてなし、ホスピタリティ。値引きやオマケのように、お客様に損得で判断されるものではなく、心に響くか響かないかが問われる。

では、飲食店のスタッフが、お客様の心に響くサービスを生み出すには、どうしたらよいのか。レストランの接客トレーナーを歴任し、現在は企業等で『熱血マナー講師』を務める山田真由美さんに伺ってみた。

「ひとつにまとめるのは難しいのですが」と前置きした上で、山田さんはこう語る。「サービスではないサービス」を意識してほしいと思いますね。つまり、明るい店にはにやかな印象のスタッフがいて、フォーマルな店には落ち着いた印象のスタッフががいる。私たちはそこに見えないサービスを感じ取っている。そんな、お客様が快適に過ごせる雰囲気づくりをスタッフ一人ひとりが醸し出すことが、