

感動を生み  
リピーター  
を作る



おもてなし  
スペシャリストを目指す

解説：渡辺聡 (株)日本能率協会コンサルティングチーフコンサルタント

第②回

# 出迎えと見送りで印象づける

今回は総論として、接客を経営の武器にしようという話をした。目指すのはお客様の印象に残る、リピートに繋がる接客で、それにより競合と差別化を図るということだ。今後は、ゴルフ場の場面に應對のポイントを見ていきたい。

今回取り上げる場面は、「出迎えと見送り」だ。

お客様が来場して最初に受ける接客が、朝の「出迎え」の場面である。「いらっしゃいませ」「おはようございます」といった挨拶をする程度の短い時間ではあるが、ゴルフ場の第一印象を左右しかねない重要な場面ともいえる。一方、最後に印象づけるのが「見送り」になる。終わりをよければすべてよしで、お客様に「また来よう」と思ってもらえるかどうか、次回に繋がる重要な場面となる。

## 第一印象をよくする視点をよくする視点を

お客様を出迎えるにあたって重要な、第一印象をよくするポイントを確認しておこう。

- ①表情：基本は笑顔。あとは変化を多くする。少し困った顔、申し訳なさそうなお顔、真顔など、使い分けながら、変化をさせる。
- ②動作：顔を見る、身ぶり手ぶりを入れる、うなずく、駆け寄るなど。ボディランゲージを増やす。
- ③発声：高低の使い分け（高ければ明るめ、また注意喚起、低ければ落ち着いた感じ）、速遅の使い分け（速めならテンポの良さ、遅めなら落ち着いた感じ）、大小の使い分け（大きければ聞こえやすく、プライバシーにかかわることなどは小声

## 第一印象をよくする3カ条

- ①笑顔+場面に応じた表情で表現する
- ②動作を増やし、対応に変化をつける
- ③発生に変化をつけ、声に表情をつける

## 場面ごとの対応のポイント

さて、実際にはどのような接客に  
なるのか考えてみよう。

出迎えのバターンとして、車で来場するお客様を車寄せで待つ場面がある。この場面でのポイントは、以下のとおりである。

### ①待機

【基本】待機姿勢と意識が重要。背筋を伸ばして姿勢よく、お客様がやってくる方向を向いて立つ。スタッ

フ同士が談笑しているのはNG。仕事の話であっても笑顔だと談笑に見えるので、スタッフ同士で話す場合は真顔で話をする。

【印象ポイント】お客様の視界に入った段階で、反応するとよい。反応とは、「手をあげる」「一礼する」など、自分たちで決めておくこと。

待機で大切なことは、お客様が目の前にやって来てから接客ではないということ。意識と視線は常にお客様に向けておいてほしい。

### ②出迎え

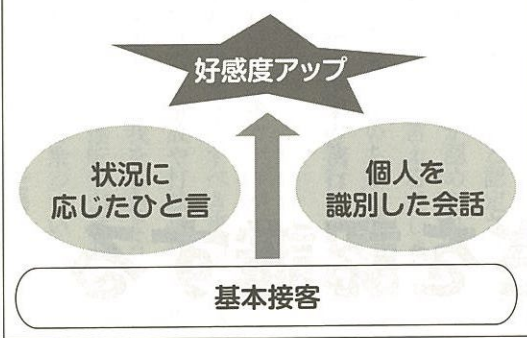
【基本】車が着いたら、車内に聞こえる程度の大きさで、まず声かけをする。そして対面したら、先ほどの3つのポイントをフルに実践する。

表情と発声を変化させながらコミュニケーションをとる。最初に目が合った時は大きめ・高めの声で、笑顔で挨拶が基本となる。

動作も意識すること。お辞儀などに加え、たとえば、少し車に駆けよれば出迎えに表現が付き、気持ち伝わりやすくなる。

【印象ポイント】あとは、プラスワンのコミュニケーションをとってみよう。プラスワンのコミュニケーションをとるコツは、「状況に合わせ

## 出迎えのプラスワン・コミュニケーション



た会話」と「個人を識別した会話」になる。

### ・状況に合わせた会話

たとえば、雨の日は少し残念そうなお表情と声のトーンで「雨の中、ありがとうございます」というひと言を。また、道路渋滞などで到着が遅れたお客様には「大変でしたね」といったひと言など、状況に応じた会話をしたい。挨拶のみの出迎えと比較すると、好感度がアップする。

さらに、状況に合わせて接客を進化させると、「気が利いている」というレベルに達することが可能だ。お客様のシニエーズケースが見当たらない場合、キャディバッグの中に入っているかもしれない。また、雨の日であれば、お客様はキャディバッグの中からレインウェアを取出したいかも。そう判断できれば、「キャディバッグから何か取出したものがありませんか？」と尋ねてみる。1人ひとりが状況に応じて臨機応変に対応できるようにすると、前回説明した「超期待レベル」に近づき、接客がリピーター作りの重要な武器となってくる。

### ・個人を識別した会話

メンバーやヘビユーザーといった常連のお客様には、個人を識別した会話の効果となる。まず前提として、「名前を呼びかけられること」「顔と名前が一致すること」が挙げられる。そして、そのお客様のプロフィールを踏まえた会話や前回プレイした時のことを材料に会話をすると、一層心理的な距離が縮まって印象に残る。「前回は雨で寒かったですね、今日はいいい天気よかったですね！」などである。個人を識別した会話を実現するためには、顔と名前を一致させる仕組みや、お客様情報を共有する仕組みなども必要になってくる。

こういったプラスワンのコミュニケーションによって、可もなく不可もない出迎えが、印象に残る好感度接客へとレベルアップする。

### ③見送り

最後の見送りのタイミングに出会うスタッフは、フロントなど特定の部門の人とは限らない。全員が常に意識しておくことが大切だ。

【基本】出迎え同様、基本に加えて、第一印象が良くなる3カ条を実践して見送りと挨拶をしてほしい。

### 【印象ポイント】これも出迎え同様、

状況に応じた声かけや個人を識別した声かけができればベターだ。「声かけのシャワー」を浴びると、お客様の印象はアップする。1人のスタッフが挨拶するだけでなく、他のスタッフもそのタイミングで同じように挨拶の声かけをするのだ。誰でもレストランなどで複数のスタッフから「ありがとうございます」といった声かけをされた経験があると思う。「やまびこ挨拶」とも言うが、簡単に第一印象に繋がるので、ぜひ実践してほしい。

その日の最後に好感度接客で締めくくり、印象を強く残してもらい、次回の利用へと繋げよう！