



接客の重要性について話し合ってみてほしい。そのうえで、スタッフの意識改革をベースとして、以下の3つの改善をお勧めしたい。

1つは、いくつか「型決め」を試してみるのだ。接客対応そのものについては、明るく元気でまぎびししたイメージが伝わればよい。挨拶や声かけがほとんどで、それほど複雑なコミュニケーションが発生する場面でもないのだ、ある程度「型決め」して次のような対応標準を作る。そして、この徹底を目指すことで、全体のレベルは底上げしやすくなる。

◎お客様に届く大きめ、高めの声で反応よく挨拶する(言葉は任せる)

◎お客様に呼ばれたらすぐに駆けつける。また、用がありそうなお客様には、先に声をかける

◎ これまでに述べてきた「第一印象をよくする3カ条」などの接客ポイントも活用してもらいたい。

2つめは、言いにくいことを言うスキルを身につけること。マシーナルに対する不満は、前述の通り言い方に対するものが多く見られる。ここでは、言いにくいことをお願いするため、次のスキルが求められる。

①クッション言葉を上手く使う

「前の組と空いているので急いでください」「ハーフ2時間20分でプレーしてください」など、端的にお願いいや注意をしようと、どうしてもお客様の感情を逆なでしやすい。言いにくいことを言う場面では、お願い姿勢が基本となる。そして、お客様から見て高圧的な態度ととられないように、「申し訳ございませんが……」「お手数おかけしますが……」といったクッション言葉を冒頭や合間に入れるとよい。つまり、クッション言葉を上手く使うことが、この場面での重要なポイントとなる。

魅せる作業で好印象を与える

3つめは、キャディバックの積み下ろしやクラブ拭き、進行管理といった「作業」を「接客」と考えることである。

たとえば、車好きの人は自分の愛車を自分の一部、あるいは分身だと思っていることがある。それにもかかわらず、ガソリンスタンドのスタッフが洗車をする際に丁寧に扱わなかったら(普通の人なら気にしない

が、車好きなら気になるといった微妙なレベルでしょう)、車好きの人はどのように感じるだろうか。自分への接客態度が良くなかったと感じるに違いない。こうして考えてみると、作業も接客のうちとなる。

一つの頃から新幹線の清掃スタッフは、ホームに入ってくる新幹線を整理してお辞儀で出迎えるようになった。また、レストランで料理人が挨拶すると、途端に料理だけでなく、その挨拶も価値の一部になる。このようにお客様に好印象をもってもらうには、「きちんとしつかり作業(やるべきこと)をしていけばよい」というだけにとどまらなくなってきた。その価値は、作業の仕方や作業している人の側面にまで及んでいるのである。

作業の基本は、正確・スピーディーであることはもちろんだが、魅せる作業」という視点で再検討してみることが提案したい。

今回は、マスター室の接客のポイントを述べてきたが、最初に述べた「仕事の役割や目的の共有」は、どのセクションでも重要なことである。今一度、全体的な再確認をしてもらいたい。

感動を生み
リビーター
を作る



おもてなしのスペシャリストを目指す

気持ちよくスタートさせる

役割として接客を意識する

今回は、マスター室(スタート室)の応対を取上げる。

ゴルフ場の顔としての出迎えや見送り、フロントスタッフの役割だとすれば、実際にプレーのスタートとフィニッシュを受け持つのがマスター室である。また、マスター室にはマシーン業務など、プレーの進行を管理する「ナビゲーター」としての役割もある。

筆者が友人・知人にゴルフ場での接客に関する不満を聞いたところ、意外と多かったのがマスター室のスタッフの対応であった。「フロントスタッフに比べて感じが悪い」、「進行管理の注意の仕方が厳しい」、「クラブ拭きなど手入れが雑」といった声である。一方、マスター室のスタッフは作業に一生懸命で、接客は二の次と捉えているように思えることも少なくない。

マスター室への不満を生み出している原因の1つに、お客様とスタッフとの意識ギャップが考えられる。お客様はスタート前や上がって来た時のスタッフとのやり取りも重要な「接客」と捉えているが、マスター室のスタッフは自分たちの役割として「接客」を意識していないのではないだろうか。乗用カーへのキャディバッグの積み下ろしやスタート・進行管理、クラブ拭き、情報入力：など、こうした作業こそが自分たちの役割で、接客を重要な役割として認識していないのだとすれば、マスター室の接客向上の第1歩はスタッフの意識改革にあると考える。

「何が仕事か?」という目的や役割



の共有は重要である。特に接客のよな業務は、こと細かに範囲や内容を規定するのが難しい。1人ひとりの意識や判断に負うところが非常に大きいからだ。

先日、不慣れた場所に出かけた時に、ガソリンスタンドでこんな経験をした。筆者の車にはカーナビが付いていないため、ガソリンを給油する間、運転席で地図を見ていたのだが、スタッフは灰皿の清掃をしただけで去って行ってしまった。笑顔とまぎびした動きには何も不満がない。しかし、地図を見ているのだから何か言うことがあるだろう……と感じたのである。同時に、これはマネジメントの問題かもしれないと思った。つまり、スタッフに気遣いがないのではなく、灰皿を清掃することが仕事だと教えられたのではないかと。灰皿が汚れていないか確認したり清掃する際に、お客様が困っているようであればそれを手伝うのが仕事だと教えていれば、スタッフは声をかけてくれたかもしれない。

まずは、マスター室のスタッフと