

## 飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

### 第 357 回 心がない「いらっしやいませ」には、返す言葉がない

2010.3.28

日本の場合、どんなお店に入っても必ず「いらっしやいませ」といわれる。コンビニだろうと、銀行だろうと、本屋、マック、居酒屋でも然り、業種・業態を問わず「いらっしやいませ」である。

実にどうでもいいことだが、「いらっしやいませ」といわれて、何か店員さんに言葉を返すことって、どうすればいいのだろう？ ヨーロッパで、店員さんが「こんにちは」といってお客様を迎えているシーンを映画で見たことがある。なるほどこれなら「こんにちは」と返せる。が、やっぱり「いらっしやいませ」と言われてしまうと、「お邪魔します」とでも言わなきゃいけないのかと、なんだか不思議な気持ちになったりする。つまり、お客様とのコミュニケーション会話としては、はなはだ具合が悪い、不適切なことに気がつく。

なんでみんな、「いらっしやいませ」なのだろうか…。天邪鬼(あまのじゃく)か不熱心な店員以外は、みんな、なんら疑問を持たず「いらっしやいませ」の連呼である。どうも「いらっしやいませ」は、お客様との良好なコミュニケーションづくりの会話ではなさそうだ。であれば、「いらっしやいませ」には、どのような意味が隠されているのだろうか？ そこで小生の「悪癖(あくへき)」が顔を出し、無理やりでもその意味を解明してやる…相変わらず、今回もそんなコラムである。

マーケティング系の書物を紐解くと、日本語でいう「いらっしやいませ」には、2つの意味が含まれているという。一つは「**お客様に来ていただき感謝します**」という挨拶の意味。もう一つは、「**私はここにいますのでご用件を伺います**」という語りかけの意味らしい。なるほど、若くて美人な女性店員に優しく「いらっしやいませ」と微笑みかけられると、「なんか買わなきゃ、悪いなあ」という使命感に駆(か)られるおじさんは多いかもしれない。でもやっぱり、その場で、返す言葉はない。

ほかに実は、店に活気を与える(繁盛してるよ!)をアピール、仕事のリズムを取るための掛け声(声を出す側のリズム)なんて意味合いもあるかもしれない。これはお客様本位の「いらっしやいませ」ではなく、お店側の「**店員同士での意思疎通手法**」としての意味合いであろう。

それは更に、お客様が来たことに気がつかないスタッフのために、お客様が「いやっしやいましたよ」と告知させる「言葉」でもある。ファーストフード店など、たくさんレジがある場合「こちらが空きましたから、どうぞ」って、誘導する意味もあるのかもしれない。

また、「あなたが、入店したことがわかってますよ」ってお客さんに伝える意味もあると思う。すなわち「**気づきの意思表示と事務連絡**」でもある。客と店員の顔の認識をし合い、「私があなたの担当です、何なりとお申し付けください」とのアピールであることに間違いない。

でも、すごく意地悪く言えば、「いらっしやいませ」と声をかけることで、「客としての自分は店員に注目されている」と思い知らせる作戦かもしれない。「注目されている」と思わせると、その客は万引きしなくなる。万引きしにくくするために「いらっしやいませ」と言っているにすぎない。つまり、「おまえの存在にこちらは気づいているから、万引きしたら、気がつくぞ。万引きするなよ」という「**万引き防止策**」と言うのは、少し言い過ぎか。

リッツ・カールトンホテル (THE RITZ-CARLTON) は「お待ちしておりました、飯島様」とお迎えするのがクレド (Credo・サービス哲学) である。

どこでも「飯島様」はありえない話だが、形式的、事務的で、お客様と心が通(かよ)わない「いらっしやいませ」には、まったく返す言葉がない。