

飯島賢二の 『恐縮ですが...一言コラム』

第 443 回 五配り ~ 感動接客の絶対条件！

2011.10.23

予想もしない感動を受けたことがあるだろうか？

我国の産業構造も、サービス業主体といわれて久しいが、マニュアル化が進み画一的サービスに慣れきった今の消費者は、「サービスの感動」を味わう機会が減っているようだ。思ってもみなかった「素敵さ」に出会った歓びは、お客様にとっても、生涯の思い出になるはずである。小生、そんな接客を「感動接客」と勝手に命名している。「感動接客」ができる人の絶対条件、それが「五配り」だと思っている。

五配りとは...気配り、心配り、目配り、手配り、そして声配りの5つの配慮である。

声配りは、プラスの声のストロークを常に発すること。声かけは常にお客様を大切な方として、尊敬語で会話をする。お客様の不安を解消することに心掛けること。更に一言を添えることで、納得感と安心感を与えることであろう。

手配りは、準備万端で事に当ること。お客様が不便を感じた時にタイミングよく手をそえる。常にそれとなく目配りして、不自然にならないように手をそえることだろう。

目配りは、広く周りに目を向け動きをチェックすることで、常にお客様に目を配り、隅々まで配慮したサービスの提供と見守りをするのである。

この“三つの配り”は誰もが日常生活の中で実行していることだが、もっとその範囲の広さと、頻度の多さを求めて、サービス化していくことといえよう。

そして何よりも、「**気配り**と**心配り**」がこれからのサービスにもっとも大切なことと考える。気配りと心配り...ほぼ同義語として使っている人もいるが、実は若干意味合いが異なっていると思っている。それは「**気遣い**と**心遣い**の違い」といいかもしれない。

「心」は、言うまでもなく、人として誰もが持っている心、即ちその人全てを現すものだ。「気」は、元氣などの生命力の意味を持つ一方、気持ち、気分、意思と言った精神的な使い方、その場や場面の環境、状態、雰囲気の意味する時に用いられる。その他に精神的な面で、気にする、気になる、気が散る、気に障るなどのように使われる。

つまり、**気配り**は相手の立場や環境を尊重し、思いやって考え行動することで、相手の立場を考えることだ。正に、立場転換の心、チェンジ・チェア精神である。

心配りはさりげない心遣いをする。それをさりげなく心遣いをして、あれこれと気をつかい、労(いたわ)ることではないかと思っている。

サービス社会の進展とともに多様で質の高いサービスが求められるこれからは、特に気配りと心配りを基本とする生き方が大切な社会になってきていると考える。

そんな社会的背景があるにも拘らず、残念かな、今の消費者は滅多にこの感動と遭遇したことがない。

実はみんな、心の労りを求めている。温かい優しさ、心が和(なご)む安らぎを欲しているのである。殺伐とした、荒涼たる精神を癒してくれる「感動接客」との出会い、多くの消費者が必死に捜し求めている。サービスを価格で決めるな！と言ってみよう。

サービス業を標榜する関係業者、真摯に受止めて頂きたい...そう、願っている。