

I K Gの旅館経営再生塾

第131回

メッセージカードから何が伝わってきますか？

執筆担当者 孫田 猛

「喜んでもらえたらそれだけでうれしい！」

頂いたギフトを紐解いたときに入っていた手書きカードのコメントである。

思わず贈り手が懸命になって品選びをしている様子が目に浮かんだ。

コメントは短くても、それを読んだ瞬間、一挙に想像が膨らむことがあるものだ。

さて旅館から顧客へのメッセージがありきたりのものが実に多い。

いらっしやいませ、おつかれさまでした、おやすみなさい。

まるで自動ドアが開閉するたびに、かすれたテープが聞こえる駅前食堂のようである。これならむしろ何も無いほうがいいのではないかと思う場面もしばしば。経営者のセンスまで疑ってしまう。

本来、もっと旅館のスタッフが顧客に対し、「お声かけ」をすべき場面というものがある。しかしお互いのコミュニケーションを図る機会が少なくなった昨今、それが物理的に難しいとしたら、せめてメッセージカードには、手に取ったら思わず微笑がこぼれるものがあったもいい。

もしその書き手と直接会うことがなかったとしても、顧客はその短い言葉で和み、書き手の人柄まで勝手に想像してしまう。そんな場面を旅館は作り上げてもいいのではないか。

ではどんな言葉を選べばいいのかと、首をひねってみても、そう簡単にはいいアイデアは浮かんでこない。

ふだん現場で接している顧客とのやりとりの会話が、最大のヒントとなる。

マニュアルにはない、その場その客に対して、無意識のうちに出た言葉を拾い集めてほしい。

これが館内あちこちで展開されたなら、雰囲気はずいぶん変わってくる。

また販促のDMに使う場合も同様。

私に送られてくるある飲食店の絵手紙には、いつも気の利いた短いコメントが書かれている。「たけのこ」の絵には、「食べるの3分、下ごしらえに8時間」。天然鮎の絵には「鮎を焼くのは簡単。むかしずいぶん叱られたから」。という具合。

この絵手紙にはきれいな写真もなければ料金も書かれていない。でも伝わってくるのは主人の料理に対する情熱と、それをおいしくいただいている自分の姿がそこにある。

<http://ik-g.jp>

[e-mail:magota@ik-g.jp](mailto:magota@ik-g.jp)