

I K Gの旅館経営再生塾

第147回 自分のまわりは全てお客様

執筆担当者 孫田 猛

ある方から教わった考え方である。実行して、なるほどと共感した次第なので紹介させていただく。

それは「自分のまわりは全てお客様と思え」ということだ。

例えば旅館では、お客様にはきちんとした対応をせよとはいうが、従業員同士や、納入業者に対してはその感覚がない。だからバック部門に従事する人の中には、「私は直接お客様と接しないから」という前提で仕事をしているケースが多い。

また、部門間のコミュニケーションが問題となった時には、自分たちの都合が最優先され、他部門はまるでなにもわかっていないと批判をする。これが積み重なってしまっているから、業務改善やサービス向上の検討をしても、そこには不思議なことに「お客様は・・・」という発言が極端に少ないことに気づく。

だから頭ではお客様が大事なことはわかってはいるが、それよりも自分の都合やポジションを優先するということになってしまうのである。

そこで、「自分のまわりは全てお客様」という発想で考えてみる。

たとえば厨房。今まではお客様に対して料理をつくり、その提供は接客係りが行うので、お客様がどのように料理を召し上がっていただいているかはわからなかったし、またわかろうともしなかった。だから、つくり終えたらさっさとあがるのが日常化している。せいぜい料理出しが遅いと接客係りを怒鳴り上げるのが関の山。

ところが「自分のまわりは全てお客様」の発想は、接客係りもお客様になる。どのような段取りでつくったら、接客係りはサービスがしやすいだろうか？お客様がサービス係りをほめてくれるためには今以上に料理の説明を細かくしようか？わかりやすい料理の知識をまとめてレクチャーしようか？ということを考えるようになる。要するにお客様である接客係りの満足度をさらに上げるためには何をしたらいいかを自ら探り出す。

想像してみてほしい。こんな厨房スタッフがいたら接客係りは非常にやりやすいし、連携がとりやすくなる。そしてなによりもスタッフ全員の共通のお客様に対して、満足度をあげることができる。

「自分のまわりは全てお客様」。これはおどろくほど、組織が活性化する言葉である。

<http://ik-g.jp>

e-mail:magota@ik-g.jp