



「木の葉ブログ」(ビジネススキル強化お役立て情報)

「ホスピタリティ研修」「CS 研修」の話題から(2010年8月21日投稿)

レストラン・飲食店のホスピタリティ②

前回は、お盆に合わせて「吊いのホスピタリティ」として、肉親を亡くされた方々に対する心温まるホスピタリティシーンを取り上げました。さて今回は、いろいろな文献で取り上げられ、ご存知の方もいらっしゃると思いますがモスバーガー店のある店員さんのお話を中心に、私たちの身近にある飲食店でのことについて触れます。

メニューにない商品を用意してくれた以上に、お客さまを感激させたのは・・・

これは、あるお母さんの体験談です。入院中の15歳の次男に、「テリヤキバーガーが食べたい」と言われ、銀座にあるお店に買いに行きました。店には、女性の店員が一人でした。朝のメニューにはテリヤキバーガーがない(実はこのお店はテリヤキバーガーを取り扱っていなかった：山本注)ので躊躇していると、彼女は欲しいものを聞き、「少しお時間をいただければお作りします」と言ってすぐに準備を始めたそうです。

「このような店には、マニュアル通りのおざなりの対応しかないものと思っていたので、彼女の対応がとても驚きでした」とのこと。注文の品を受け取り、店を出ようとする、彼女は、「おだいに」と声をかけてくれたそうです(入院中の子供に持っていくことをそれとなく話していた)。年甲斐もなく、ジーンときたそうです。そして、さらに驚いたのは、病院に戻り袋を開けてみると、中にメッセージカードが入っており、「早くよくなってくださいね」と書かれてあったのだそうです。

●モスフード社員の話では、このようなケースについて、「そうした対応をするように」と本部では接客指導をしていないし、そもそもモスバーガーには、細かい接客マニュアルはないそうです。なお、当該店舗は超限定メニューのお店で、テリヤキバーガーはメニューになく、本来ならお断りするのが普通だそうです。この事実を知ったら、このお母さんはもっと感激なさったことでしょう。

●以上は、『お客様からの感謝状』と『毎日が楽しくなる 17の物語』を参考にさせていただきました。さて、上記文献の中に、モスバーガーのベシック「HDC = H : ホスピタリティ (心からのおもてなしをしよう)、Dデリシャス (とびきりおいしいものを出そう)、C : クリンネス (ピカピカに磨き上げられた店舗 (内外で) お客さまを迎えよう)」が紹介されていました。今回の締めくくりは、このC : クリンネスに共通する、あるカレーチェーン店のお話しです。

店舗の売上げが下がったら、「徹底的に掃除をしろさい」

これは、CoCo 吉番屋さんのお話しです。こちらの店員さんが、朝な夕なに店舗周辺をお掃除している姿を見かけたことのある人も多いと思います。ご来店の際のアンケートはがきで「感動した」などと掃除のことを褒めいただくようになってから、経営も軌道に乗ったとのこと。ですから、創業者はその著書『日本一の変人経営者』の中で、「もし店舗の売上げが2~3%減ったというなら、キャンペーン作業などに頼るのではなく、掃除を徹底的にやれば半年後には回復する、と確信するようになった」と、書かれています。



●レストラン・飲食店のホスピタリティに関しては、実は、サービスとホスピタリティ①「サービスとホスピタリティの違い」で、7人のお客さまへの臨機な対応とサプライズ事例。そして、②「ホテルのホスピタリティ」では、リッツカールトンのレストランで「メロン苦手なんだ・・・」との、お客さまへの対応事例を紹介しておりますので、あわせて参考になさっていただければと思います。