

The Strategic Manager

戦略経営者

11

No.325

2013 / NOVEMBER

●第2特集

おひとりさまを取り込もう

●巻頭特別企画

給与明細はウェブ上で閲覧する時代

消費 費 税

消費税を 転嫁せよ

トピックス

◎接客戦略コンサルタント

藤村純子

单身客のおもてなしにはもう一段の気配りを

近ごろ、一人焼き肉、一人鍋など、一人でも気軽に料理を楽しむことを売りにする飲食店が増えています。とはいえ初めて入店するさいは、敷居が高く感じられるものです。仕事柄、地方へ出張することが多いのですが、どのお店で夕食をいただくかが悩みどころです。「一人だとお店にとつて迷惑かも」とつい遠慮してしまいます。経営者の皆さまもご経験があることと思います。来店をうながし、再度足を運んでいただくためにはどんな取り組みが有効か、ハード、ソフト両面から考えてみ



ます。

まずハード面です。お店をえらぶとき真っ先に目に飛び込んでくるものといえば看板です。たとえば店頭メニューボードに「おひとりのお客さまも大歓迎」とか「女性の方もウェルカムです」といった言葉を手書きで加えてみる

それだけでも背中を押す効果はあるでしょう。

ご来店後はカウンター席に案内するところが多いかもしれませんが、おひとりのお客さまは話し相手がいらないため、メニューを選んだ後はスマートフォンなどを見て時間をつぶしたり、

中に入れ、メニューから顔を上げるとか、手を上げかけるといったちょっとした動作にアンテナをはっておくということです。

きつと手持ちぶさたにされているはず。そんなとき、手が届くところに地元の観光案内や、食材が並べられていると話のきつかけになります。もしカウンター席がなければ、団体のお客さまと離れた、くつろげる席にご案内する配慮も必要です。また、单身客を想定したハーフポーション（一人前の半分）の料理の品ぞろえが豊富だと女性に喜ばれます。ポリウームのあるメニューばかりだと、もう一皿頼むのにやはり躊躇してしまいます。

客のサインを見逃さない

ソフト面、すなわち接客ではどんなことを心がけるべきでしょうか。大声で店員を呼んで気付かれなかつたとき、誰かといっしょに

来ていれば「気付かれなかつたね」と気恥ずかしさを紛らわすこともできます。でもおひとりのお客さまにはそれができません。ですからつねに目配りしておくのを忘れないでください。ただじつと見ているというわけではなく、視界の

お客さまの中にはひとりにして

おいてほしいと思っている方もいて、見極めるのはむずかしいものです。「地元の特産品や旬の食材を使った料理を食べたい」とか「いい雰囲気のお店ですね」などと声をかけられたら、お客さまがお店に興味を持っていただいている証拠といえます。会話が発展していくかもしれません。でも「ありがとう」とひとこと言われたら会話を打ちきりたいたいというサイン。

「お困りのことは何でもおっしゃってください」とお伝えし、引き下がるようにします。ひとりのお客さまは他の人々の会話がより耳に入るので、店員同士の会話内容にも注意してください。

声かけに対するお客さまの反応によって、つぎにかける言葉を数パターン用意し、フローチャート化するのもいいでしょう。おひとりのお客さまに気持ちよいひとときを過ごしてもらうためには、いっそうきめ細かい配慮が求められるのです。

ふじむら・じゅんこ

ビジネスマナー研究所代表。中央大学文学部仏文学専攻卒。チャイナエアライン、全日空の国際線・国内線客室乗務員を務める。接客戦略コンサルタントとして、数多くのセミナー講師をこなす。著書に『プロの接客』(KKベストセラーズ)、『また来たい!』と思わせる接客の小さなコツ』(大和書房)など。

Profile

