

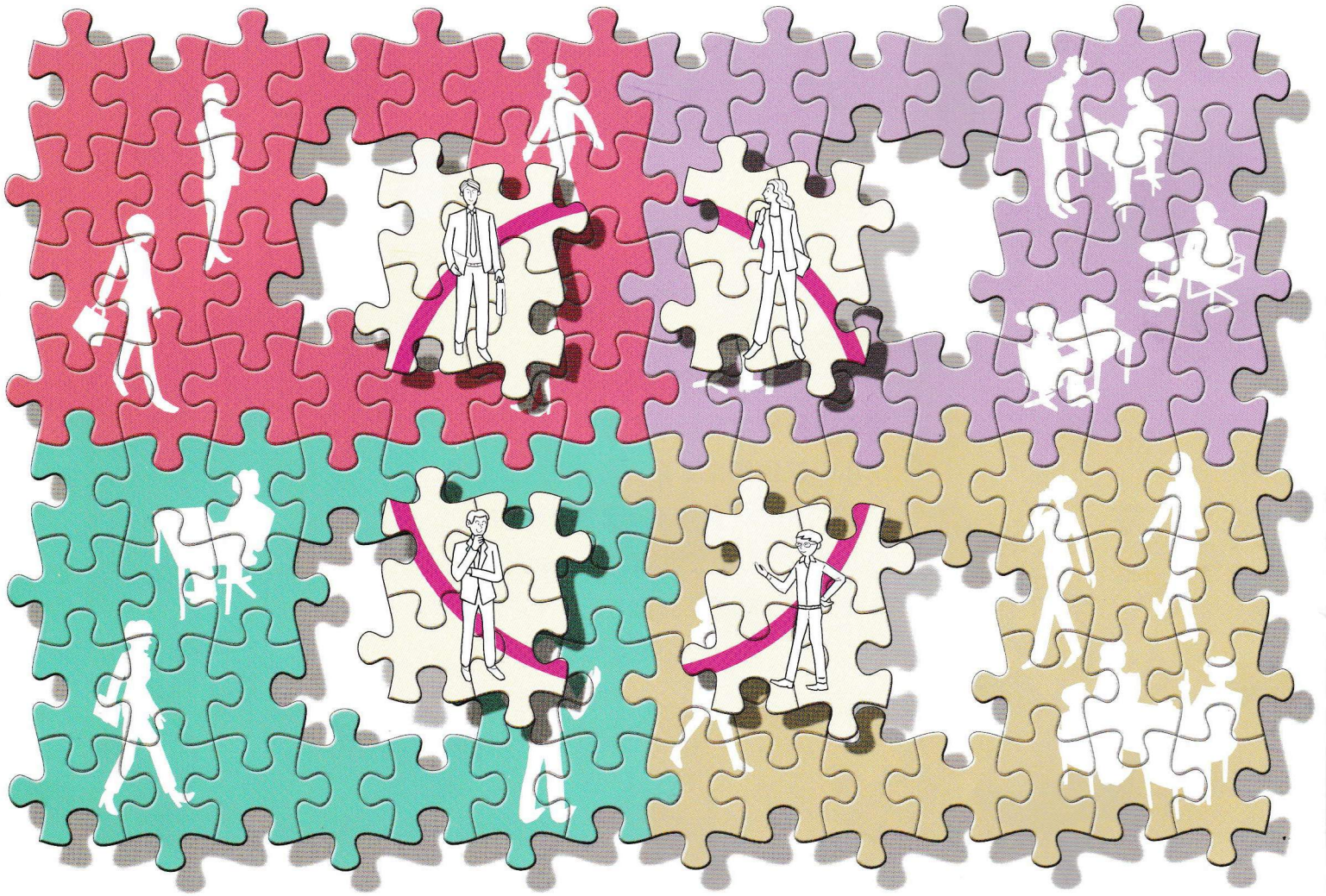
# 戦略経営者

12

2018  
December  
No.386

第2特集

## ゼロから始めるリファラル採用



特集

# 部門横断チーム で勝つ



# 接客戦略 が 会社を変える

藤村純子

vol.9

## 「モチベーション格差」の解消がカギ

「人が足りず実務で手いっぱい、営業をしている時間がない」「業種柄、積極的に営業がしづらい」「BtoBがメインなので、接客スキルの必要性を感じていない」……さまざまな理由から接客スキルの向上に消極的な会社があります。

こうした考え方はもったいないし、商機を逃しているのではないかと感じます。社外の人と会ったり、仕事を誰かに見られたりする機会があるなら、売り上げアップにつながる可能性は確実にあります。

今回紹介するのは、むさしの（埼玉県秩父市）という葬儀会社。営業活動を行いづらい業種です。ある調査で、顧客が葬儀会社を選ぶ基準として、葬儀に参列した際の印象が重要なファクターであるとの結果が出ていました。そこで葬儀そのものを営業の場ととらえ、売り上げアップを図るため「接客戦略」に取り組みました。

「人が足りず実務で手いっぱい、営業をしている時間がない」という状態は、モチベーションが低くなりがちであるため、パートナーたちの底上げから着手しました。接客マナーを学ぶのは楽しいことであり、仕事だけでなく自身の人生や、子供の教育にも役立つという点をしっかりと訴求します。

経営陣の理解と協力も欠かせません。高橋賢司常務が采配をふるい、パートナーが講習に参加する際には時給を支払い、2交代制で全員参加。なおかつ仕事が滞らない編成にしました。さらに、講習前にセミナー開催の目的や会社の目指す姿について、毎回トップ自ら説明しました。講義後のねぎらいや応援の言葉も忘れません。

### 全員接客体制を実現

同社には大きく分けて営業、ホール、事務の3部門があります。ホール担当は通夜の2時間前に出社するため、他部門がそろそろ8時半からの朝礼と時間が合わず、モチベーションに差が生じていま



高橋賢司常務(右)と「期待塾根付かせ大賞」を受賞した新井隆太さん

た。そこで根付かせリーダーの新井隆太さんは、ホール担当の朝

礼を準備。あいさつや身だしなみのチェック、伝達事項の確認などを行うようになり、スタッフ全員への根付かせ活動を展開できるようになりました。あいさつの文例も部門ごとに変えることで、より身近で取り組みやすいものにしてきました。

さらにシルバー人材で構成される駐車場係の人たちも講習に積極

的に参加するようになり、接客戦略が目指す、全員接客の体制が実現したのです。気づきを実務にフィードバックすることで、接客スキルはどんどん向上。ホール担当の接客態度についてアンケートをおこなったところ「心のこもった言葉がうれしかった」「親切、丁寧な対応で、安心して過ごせた」「遺族に対しての心配りが思っていた以上だった」等の感想が寄せられました。スタッフ全員で接客するという意識が生まれたことも大きな成果だったようです。

接客スキルを高めた結果、運送会社のスタッフから「むさしののさんを訪問するのは楽しい」と言われるほどになりました。このようなレベルに達すると、良い評判が口コミで広まり、新たな仕事の獲得につながる可能性が高まります。人と話す機会は少なくとも、誰かに見られる仕事なら、接客スキルを生かすチャンスは十分あるのです。

ふじむら・じゅんこ

一般社団法人日本接客リーダー育成協会代表理事。ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。チャイナエアライン、ANAの国際線CAを経て、医療接遇の講師、ANAグループの接遇講師となる。現在は「商品を変えず人を増やさずリピーターを増やす」接客戦略コンサルタントとして独立。二つの会社を運営する。94.4%の驚異の研修リピート率で、著書は3冊。4冊目を来年出版する予定。経営者向けメールマガジンも好評。

