

SHOKOKAI

5

May 2019

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

地域を訪ねて
車窓にきらめく緑色。
静岡県榛原郡川根本町

わたしのふるさと
ファッションデザイナー
ドン小西さん

架線注意

C5644

形式 C56

特集

インバウンドビジネスに挑む

ビジネスパーソンとして絶対に身につけなければならない挨拶の極意



商品を変えず、人も増やさず、リピーターを増やす

藤村純子

挨拶に込められた意味

「あなたはお客様にきちんと挨拶できていますか？」。こう聞かれたら、ほとんどの人が「もちろんできています」と答えるでしょう。本当にそうでしょうか？ きちんとした挨拶かどうかを決めるのはあなたではありません。お客様なのです。

そもそもなぜ挨拶（店舗であれば、「いらっしゃいませ」の第一声ですね）をするのかというと、「お店に来てくれてありがとうございます」という歓迎の意をお客様に示すためです。機械的に「いらっしゃいませ」というだけでは本来の目的を果たせていないことになります。

挨拶3原則プラスワン

挨拶本来の目的を達成するため、弊社が提唱しているのが「挨拶3原則」。その1は、先にすべし。挨拶が後手に回っているということはお客様を察知できていない証

拠です。「お客様が来店されたらすぐに挨拶するぞ！」とアンテナを張っておくことで、よい接客につながっていきます。

その2は、目を見てすべし。相手の目を見るのは「あなたに気づいていますよ」というサインでもあります。時間に余裕があるときはたやすいことですが、忙しいという流れ作業になりがちなので注意が必要です。

その3は、気持ちを込めてすべし。挨拶を先にするのも目を見てするのも感謝の気持ちを伝えるため。あなたの気持ちが伝わってこそ本当の挨拶です。

そして2019年に新たにプラスした原則が、近づいてすべし。サツと近づいて挨拶することで、歓迎している気持ちを表現することができるとは、もともと挨拶という漢字には「せまる」という意味があったそうです。一歩お客様に「せまって」、心の距離を縮めてみましょう。

会社の品格は挨拶でわかる

私は研修でさまざまな会社を訪れてきましたが、挨拶のレベルは千差万別。ある会社では、研修ルームに入るときに、講師の前を素通りして着座し、上司には目もくれず、隣の間僚とおしゃべりを始める始末。まるで大学の授業のようです。一方で、研修ルームに入るときには「よろしくお願ひいたします」の一声があり、もちろん講義開始5分前には全員が着座している会社もあります。研修一つで会社の文化、品格がわかるというものです。ちなみに挨拶をする順番は、上司と部下がいるならば、外部と内部の人間がいたら外部が先になります。

たかが挨拶、されど挨拶。先にすべし、目を見てすべし、気持ちを含めてすべし、そして近づいてすべし。この4つのポイントを忘れては挨拶の改善に取り組んでみて下さい。



ふじむら・じゅんこ

リピーターづくりの専門家。接客戦略コンサルタント。BMLビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。一般社団法人日本接客リーダー育成協会理事長。著書『期待以上』と思われるプロの接客作法(明日香出版社)は14刷、メルマガは1300人の経営者に読まれている。http://www.bm-labo.com/

