

四月のテーマ

喜ばせる生活



え・城谷俊也

お客様に満足していただくには？

①の店はアフターサービスがしっかりしている「休日に家族サービス」②飯の大盛りサービス③など、日頃から「サービス」という言葉をよく耳にし、また自分たちでも使っています。

では「サービス」という言葉の意味について、いざ説明を求められた時、明確に答えることができないでしょうか。サービスにも様々な種類があり、多種多様な場面で使われるため、答えに窮してしまいかもありません。

『新選国語辞典』(小学館)には、以下のように記されています。

①客をもてなすこと。接待。②無料の奉仕・案内・世話。③値引きすること。

これらの意味をふまえ、サービスとは何かを一言で言うとするれば、「お客様(対象者)に満足(喜ばす)していただくこと」になるのではないのでしょうか。

東京に一風変わった旅行代理店があります。会社名は「株式会社ウナギトラベル」です。

同社は、お客様から預かった「ぬ

いぐるみ」を旅行に連れて行き、様々な場所で写真を撮り、写真とともにお返しするという、ぬいぐるみ専門の旅行代理店です。国内のみならず、海外ツアーも開催されています。

申込者は、病気や障がいなどの理由により遠出が困難な方や、多忙で旅行に行けない方など様々です。参加者は、ぬいぐるみを自分の分身として旅行に送り出します。

現地でのぬいぐるみの写真が、SNSでリアルタイムに送られてくるので、利用者は自身が旅行に行っているような気分になり、生活に潤いがもたらされ、「自分もいつかそこに行きたい!」という勇氣を持つ人もいるそうです。

代表の東園絵さんは、ただ写真を撮るだけでなく、事前に参加動機やぬいぐるみのプロフィールを調査し、一人ひとりの利用者に見合ったプランを企画します。

ある利用者の参加動機に「足にハンディキャップがあり、車イス生活のため、狭い路地に入りたい」という要望がありました。

東さんはぬいぐるみを狭い道に連れて行き、まるで路地を歩いているかのような雰囲気作りをして撮影に臨んだそうです。

このように、利用者一人ひとりの要望に沿ったサービスを提供しているからこそ、リピーターになる人も多いといえます。

*

この社会には、実に様々な仕事があります。業種によって、また規模によって、個々の要望に添うことは難しいかもしれません。

それでも「お客様(対象者)に満足(喜ばす)していただくにはどうすればいいか」という問いに真摯に向き合い、答えを導こうとする姿勢は、どのような仕事においても求められるでしょう。

改めて自社の存在意義、仕事の目的を確認し、「お客様は何を求めているのか?」「どうすれば喜んでいただけるのか?」を常に問いつながら、今できる最高・最善のサービスを追求していきましょう。

参考資料 ウナギトラベルHP、女性社長 net