

# 「接客サービス」を超える「接遇」を目指す

**Q.** 接客サービスの向上を考えている。どのようにして社員教育をすればいいか？

**要旨** 「接客サービス」は最低限のサービスですが、そこに「心」が加わることで「接遇サービス」というワンランク上の感動のサービスを実現することができます。

こうしたサービスに向けた社員教育のポイントは、「接遇」の意味を再認識して、自社における接遇レベルを決めることで、そのために必要な社員教育において何が重要なのかを明確にすることです。

## 解説

### 1. 「接客」は最低限のレベルである

最近の競争激化する環境において、「接客サービス」という意識を持っているだけでは、他社との差別化ができません。そこに「心」（ホスピタリティ）が加わることで実現する「接遇」というレベルのサービスを身に付けることが、重要な差別化につながっていきます。

そのような「接遇」ができるようになるための社員教育をしっかりと組み立てる必要があります。

### 2. 教育担当者の経験に任せない

教育担当者は、これまでの自分が経験してきた「接客」をベースに指導することが大半です。しかし、その時代によってお客様の価値観もニーズ、ウォンツも大きく変化していますので、その経験が全てに活かされるかといえば、そうでないケースも増えてきています。

したがって、個人の経験にプラスして「お客様の声（期待）」をいかに吸い上げて、それをベースに社員教育の内容を構築することが大切なことです。

### 3. 「座学型教育」から「トレーニング型教育」へ

単なる知識や経験を伝える「座学型教育」だけでは、頭では理解できても、実際にそれを使ってお客様に対して実践できるようになるわけではありません。

そこで、実際に「使える」レベルにするために、実地によるトレーニング形式で何度でも訓練して体得していくような教育の仕組みを作ることが急務となります。

「分かる」から「できる」になるまで徹底して体得していかなければ、真の感動サービス向上にはつならないことを自覚する必要があります。

# 接客と接遇の違いの理解と育成法

## ＜ご提案のポイント＞

- ・単なる「接客」とワンランク上の「接遇」の違いを理解した上で、社員教育の内容を再構築してください。
- ・「お客様の求めるニーズ・ウォンツ」をベースに、教育担当者の経験を加味した教育内容に移行することが大切です。
- ・「頭で分かる」（＝知っている）ことより、「身体で実践できる」（＝身についている）ことを目指すためのトレーニングを継続して実施することがポイントです。

## 1. 「接遇」サービスになるための教育

「接客」に「心配り・気配り（ホスピタリティ）」が加わることで「接遇」サービスと言われるワンランク上の感動サービスのレベルが実現できます。どのようにして社員を教育するとこのレベルになるのかを、以下で解説します。

ただ、教科書通りの「ビジネスマナー」という点からの接客では、顧客満足を得られないことを伝えることから始めることが大切です。

その上で、どういう対応をすれば「ホスピタリティ」が溢れるものになるのかを具体的な事例に置き換えながら、学びを深めていくことを確実に継続してください。

## 2. 「接遇」の内容はお客様の立場になって考える

「接遇」レベルのサービスを実践するには、お客様の視点で、何をしてもらおうと喜んでいただけるのかを徹底的に意識することです。そのためにも、お客様の声をうまく吸い上げて、自社のサービスに結びつけることが重要です。

お客様の声を吸い上げる具体的な方法としては、以下のようなものがあります。

①お客様の声をアンケートで収集する、②モニター制度を用意して実際の利用者様からのフィードバックをもらう、③覆面調査を活用してお客様視点で意見を集める。

## 3. 完全に身に付けるために座学からトレーニングへ

接遇サービスに関しては、頭で分かっているけど、お客様を前にするとできないということが多いのも事実です。そうならないためには、「体得」できるレベルの教育訓練をしていくということが求められます。社員教育に関しても、ロールプレイングを核として、様々なケースを想定したトレーニング型の教育を中心にしていくことが大切です。設定するケースが一般的なものでは差別化できませんから、各社のオリジナルの事例を用いて、そこにお客様の視点も取り入れながら、自社の中で徹底的に議論したサービス内容も盛り込んだ接遇レベルを目指したトレーニングを繰り返します。それによって他社にはまねのできないオリジナルの顧客感動を与える「接遇」が完成することになります。