

接客サービスの改善

Q. お客様から、当店の接客サービスが悪いといわれる。どのように改善するのがよいか？

要旨 モノ余りの時代が続き、商品だけで差別化ができなくなってきました。SNS等の普及により、人と人との直接的な関係が重要になってきているので、接客が大きな来店動機になります。

解説

1. 従業員がイキイキ働ける環境づくりをする

接客力アップを考えると、マニュアルや教育強化と考える場合が多いです。従業員は人間ですので、形だけがマニュアル通りになっていても、気持ちが乗っていなければ、お客様に伝わりません。接客は従業員マインドの向上が重要です。

従業員マインドを上げるためには、従業員自体が楽しく、イキイキ働ける場にいることであり、従業員自身が楽しい気持ちになっていることです。

接客力アップの基礎は、従業員の楽しい気持ちから始まります。楽しい職場とは、意見を自由に言え、コミュニケーションが十分にとれており、ストレスがあまり溜まらない場所と言えます。その従業員マインドがあって、お客様に対して良い接客ができるようになります。

2. 接客は向き不向きがあるので、できない従業員に強要しない

接客はマインドが重要であり、形だけ真似してもお客様に見透かされてしまい、返ってクレームとなる場合があります。そもそも接客は、誰でもできるものではないことを認識してください。向き不向きがあります。心では良い対応をしたいと思っても、表情が硬くて、良い印象に映らない場合があります。接客は重要なものです。従業員の適材適所を考えて配属することが必要です。

従業員満足度を高め接客サービスを向上

＜ご提案のポイント＞

- ・お客様は品揃えや価格等の面だけでなく、居心地の良さや接客の優しさに期待するソフトの面を求める傾向が強くなってきています。
- ・他店との差別化をする際に、接客態度や挨拶が重要になってきており、積極的に改善を進める企業も増えています。

1. 従業員の態度が悪くなる理由を考える

従業員がなぜお客様に対して態度が悪くなってしまうのか、その理由を考える必要があります。従業員教育の不十分さや管理者のチェック不足も原因になると思います。従業員を採用する際に、接客が必要であることを事前に話し、理解してもらって入社しているからです。採用することが最優先となってしまう、説明と理解を怠ってしまった可能性があると思います。接客は向き不向きがあり、誰でもできるものではありません。やりたくないのに無理にやらされているとすれば、店舗側も強要される従業員側も不幸です。

従業員は楽しく仕事をしているのか、楽しくできる環境づくりをしているかということもポイントとなります。従業員自身が楽しく働き易い職場になっておらず、不満に思っているのに、良い接客をすることはできません。

2. 従業員満足度を高める

経営者や店長の仕事は従業員が楽しく働き易い場をつくり、提供することです。従業員が楽しく働いていれば、おのずと接客は良くなります。言葉遣いに多少課題が残っていても、従業員の雰囲気が良いならば、お客様の評価は高くなります。

以下の4つがポイントとなります。

- ①採用する際、接客することを伝える、理解してもらい採用する
- ②社内の風通しをよくし、働き易い環境づくりをする
- ③上長から従業員に積極的に挨拶をし、コミュニケーションをよくする
- ④基本接客をルール化し、従業員教育を行う