

## 『言葉をケチらないお店が、流行る』

文・イラスト

中谷彰宏

text &amp; illustration by Akihiro Nakatani

**流** 行るお店と、流行らないお店の差は、言葉をケチらないか、言葉をケチるかの差です。

家賃をかけて、いい立地に店を出したり、人件費をかけて、大勢雇ったりすることはありません。

あるお店で、ミネラルウォーターのスクリーボトルのキャップが固かったので、ウエイターさんをお願いしました。

「すみません。キャップが少し固いよ」  
うなので、見てもらえますか」

ウエイターさんは、無言で受け取り、キャップを開けました。

そして、立ち去りました。

このウエイターさんは、お客様に頼まれた作業はこなしています。

ところが、言葉をケチっています。

言葉1「これ、ときどき、固いのがあ

るんですよ」

こういうことで、お客様に共感できます。

黙って開けたら、デートの男性のお客様のメンツを丸つぶしにしてしまいます。

言葉2「フォカッチャを食べた後は、すべて開かないですね。このフォカッチャ、しつとりで、おいしいですよね」

ここで、さりげなく、フォカッチャの宣伝を入れる。

言葉3「うーん、やっぱり、固いですね。ジムに通って、筋肉つけているんですけどね。うーん」

すぐ開いたとしても、固さを共感します。

力のある人でも、開けるのが難しいことをアピールします。

言葉4「美人を前に、緊張して、固くなっていますね」

ユーモアも、入ります。

言葉5「おケガは、ありませんか」

お客様への心遣いを入れましょう。

これは、忘れてはいけないセリフです。

言葉6「開きました。でも、だいが、

あたためてしまったので、奥から新しい冷たいものをお持ちしましょう」

お客様が求めているのは、「開けてください」よりも「交換してください」なのです。

お客様としては、他の人が、いじくり回したボトルで気持ち良く飲むことはできません。

キャップが固いことによって、この6つのセリフが言えるのです。

開けながらですから、時間もかかりません。

もちろん、コストもかかりません。

不具合は、言葉をシユートするチャンスになるのです。

## Profile

1959年生まれ。主な著作に「セクシーな男、男前な女。」「人脈」を「お金」にかえる勉強」「なぜ、あの人は「本番」に強いのか」他多数。

【中谷塾】で講演活動を行う。詳しくは、HPで。  
<http://www.an-web.com/>

