

## 『サービスのスピードが遅くなっていることに、本人は気づかない』

文・イラスト

中谷彰宏

text &amp; illustration by Akihiro Nakatani

**新** 幹線のある駅で、ランチでお店に入りました。

急いでいたので、あわただしく坐つてすぐ、ウエイトレスさんに「メニューをお願ひします」と言うと、「ただいま、お茶をお持ちします」との返事。

お茶はいいから、メニューが欲しいけど、お茶とメニューを一緒に持ってきてくれるのかなと思っていると、お茶だけが届きました。

たぶん、そのお店のマニュアルで、お茶をまず出して、それからメニューを出すというダンドリになっていたのでしょう。隣のテーブルのお客様が見終わったメニューをお借りして、オーダーしました。

「新幹線に乗りたいので、急ぎ目でお願ひします」と告げました。



驚いたことは、「はい」と返事した後と、その前とで、歩くスピードがまったく変わらないことでした。

そもそも、ウエイトレスさんの歩くスピードが遅い。

さらに、「急ぎ目でお願ひします」と聞いた後、歩くスピードに変化がないということでした。

そのウエイトレスさんの歩くスピードだけが遅いのではなく、お店中のスタッフの歩くスピードが遅いのです。

だから、彼女は、そのお店では、普通の速さの人でした。

店長と思しき男性は、彼女よりもっとゆっくりでした。

店内には、時計を見ながらそわそわするお客さん、「すみません」と呼ぶお客さん、「乗り遅れるので、キャンセル」と出て行くお客さんに「ありがとうございませう。またのご来店をお待ちしています」と声がかかりました。

次回、そのお店の前を通ると、別のお店に替わっていました。

ここから、3つの教訓が得られます。

【教訓1】都会に比べて、地方のスピードが遅い。

【教訓2】遅くなったスピードは、毎日、さらに遅くなる。

【教訓3】まわりもみんな遅いので、自分では、まあまああのスピードで動いているつもりになる。

決して、悪人でも、いい加減な人でもありません。人柄も良くて、料理もおいしいのに、潰れてしまうのは、もったいないことです。スピードは、お客様とサービスサイドの落差で決まります。都会にも、地方のスピードのお店があります。サービスのスピードが遅いと、閉店するまでのスピードが速くなります。

## 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/>

