

人は輝く為に、生きていく 117

『お店のドアをお客様に開けさせないお店に、お客様は来る』

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

「お客様にリピーターになってもらえないのは、どうしたらいいですか」と、飲食店のオーナーさんに聞かれました。お客様にリピーターになってもらえるかどうかの、運命の時と場所です。

すべてのお客様は、最初は初めてのお客様です。お店に来る前には、「リピーターになってもらえるお客様」か、「二度と来ないお客様」かの区別はありません。

「運命の時」は、初めてのお客様が、そのお店に「入った瞬間」です。メニュー料理を食べた時でも、一通り食べ終わった後でもありません。一口目を食べた瞬間でもありません。席に座った瞬間でもありません。お店に入る瞬間こそが、リピーターになってもらえるかどうかの運命の瞬間なのです。



「運命の場所」は、お店のドアです。席ではなく、ドアでもう勝負がついているのです。ドアの段階で、「また来たお店」かどうかが決まっています。入ってくるお客様に気づいて、ドアを開けてもらえたら「また来たいお店」です。中に入っているのに、なかなか気づいてもらえなければ、「もう二度と行かないお店」確定です。

その中間は、ないので。お客様が入ってくるのに気づいているのに、ドアをお客様に開けさせるお店は、実際にはありません。もしそういうお店があったとしても、それは「もう二度と行かないお店」です。お客様が入ってくるのに気づいたのに、ドアを開けなかったのですから、気づかないお店より、罪が重いです。気づかないお店ほど、インテリアに凝っていて、立派な一枚板の高級なドアだったりします。

お客様は、初めてのお店は不安でいっぱいでも来られます。入る瞬間に、ドアを開けてもらえたら、「ここにきて、良かった」と安心します。「すいません」と呼んでいるのに、なかなかスタッフがが出てこないお店は、「ハズレだな」とガツカリします。

流行るお店では、玄関まわりに、ベテランスタッフを配置しています。流行らないお店では、玄関まわりに、一番新人が配置されています。新人くんのせいではなく、新人くんを勝負が決まる場所に配置している店長の責任なのです。

お寿司屋さんでは、入ってすぐお客様が最初に目が合う所に入る板前さんが、一番偉い板前さんです。

流行るお店の板前さんは、お店の中だけではなく、ドアの外まで見えています。

ガラス越しに、「いいですか」「どうぞ」というやりとりが「いいお店」なのです。

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/>

