

人は輝く為に、生きていく 120

『電話の保留メロディが流れるお店は、つぶれる』

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

流 行っていないお店には、電話の保留メロディがありません。

流行っているお店には、電話の保留メロディがありません。

そもそも、電話の保留メロディは、なんのためにあるのか。

予約の確認などで、お客様をお待たせする場合、お客様をイライラさせないためでしょうか。

違います。

お客様のイライラを、少しでも軽減するためのものです。

ここで、勘違いが起きます。

保留メロディは、お客様のイライラを少なくするためのものであるにもかかわらず、お客様のイライラをなくすものだという勘違いが生まれるのです。

保留メロディさえ流しておけば、少々、

待たせていても、お客様はイライラしないという慢心が生まれます。

携帯が生まれて、お客様がお店に予約の電話を入れる状況は、室内からより、圧倒的に、屋外からかけることが多くなりました。

お客様は、駅のホームから、予約の電話をかけているのです。

「少々お待ち下さい」と保留メロディを流している間に、電車が来てしまいます。

僕自身も、実際に、そんなことが何回かありました。

そのお店は、味はおいしいのですが、行かなくなりました。

行かなくなったのではなく、予約の電話が、保留メロディではじかれるので、行けなくなっただけです。

保留メロディを流すことで、予約のダンドリを保留しなくても、スムーズにお受けできるマニュアルを作ろうとしなくなりました。

バイト君では予約のダンドリがわからないので、上の人に確認するという場合、バイト君を電話に出すことで、予約をする上顧客を失うのです。

保留メロディを流す理由は、もう一つあります。

スタッフ同士のやりとりをお客様に聞かせないために、ということなのです。

ということはお客様に聞かれてはいけないやりとりを、スタッフ間でしているということなのです。

保留メロディが、気の緩みを生みだすのです。

経営者は、自分のお店に保留メロディが流れているかどうかも知らないのです。

便利なツールが生まれることで、サービスがよくなるお店と、劣化するお店に分かれるのです。

保留メロディを流すことで、予約のダンドリを保留しなくても、スムーズにお受けできるマニュアルを作ろうとしなくなりました。



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/>