

トイレの場所の案内の丁寧なお店が、繁盛する。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

「ト イレの場所の案内の仕方」を見ると、そのお店の今後がわかります。

トイレの場所の案内が、上手なお店は、繁盛します。

トイレの場所は、スタッフが一日で最も多く聞かれることで、最も多く説明していることです。

まず「最も多く聞かれる」ということが、落とし穴になります。

「最も多く聞かれる」から、上手くなるとは限らず、逆のことになるのです。

一日に何回も説明していると、省略化されていくのです。

ある一流のお店でトイレを訪ねたら、「出て、左」とだけ言われました。

どこまで出るのか、まったくわかりません。

のれんを出て左なのか、ドアを出て

左なのか。

のれんを出て左にはトイレらしきものがなかったので、ドアを出ました。

そこには、別の店があるだけでした。店に戻って、レジの前で、キヨロキヨロしていました。

レジには、上司らしき人がいました。気づいてもらえることを期待して、大きめにキヨロキヨロしてみました。

ちらりとこちらを見ただけで、無言だったので、「すいません、化粧室はどこですか」と丁寧に聞きました。

上司らしき人は、「そこ」と宙を指さしました。

まったく、どこを指しているのかわからない感じでした。

明らかに違うであろうドアを開けようとすると、開かない。

上司らしき人、無言。

もう一つのドアを開けると、トイレでした。

このドアでは、まったくわかりにくい。

わかりにくいことが問題なのではなく、説明が面倒くさくなっていることが問題なのです。

上司のこの姿勢では、最初に聞いたスタッフが、面倒くさがるのは仕方ないことです。



Profile

1959年生まれ。主な著作に「グズグズしない人の61の習慣」「5代がもっと楽しくなる方法」「頑張らない人は、うまくいく」他1000冊を越す。

【中谷塾】で講演活動を行う。詳しくは、HPで。

<http://www.an-web.com/>