

# 「お久しぶり」の原因を探らないと、店が潰れる。

文・イラスト 中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

**電** 話が、繋がりにくくなったお店は、潰れます。

「ずいぶん、お久しぶりですね」と訪れたレストランのオーナーに言われました。笑い事ではありません。

「久しぶり」には、原因があります。

忘れていたわけでも、余所のお店に浮気をしていたわけでもありません。単純に、「予約の電話が、繋がらなかった」だけです。

「ただいま、電話が混み合っておりま

す。しばらくしてから、おかけ直し下さい」というメッセージが流れます。

「しばらくして」から、かけ直すと、同じメッセージが流れます。

「しばらく+しばらくして」から、かけ直しても、同じメッセージが流れます。

これでは、いつまでたっても、行く

お店の計画をたてることができません。一緒に同行する人へ、お店の連絡をすることができません。

しかたなく、別のお店に電話を入れました。

電話がすぐ繋がりました。

救助隊に救われた遭難者の気持ちで「なんて素敵なお店なんだろう」と感動しました。

以前に比べて、飲食店の電話が、繋がりにくくなっています。

理由は、ネット予約にスライドしているからです。

人件費のかかる電話予約より、ネット予約にスライドしたいというオーナーの気持ちもわかります。

ネットになれて、電話が苦手なスタッフの気持ちと一致してしまっているのです。

電話が苦手なスタッフは、電話がなくなっていても、わざと電話に出ません。

「電話が繋がらなければ、ネットで申し込むだろう」と考えるのです。

電話が混み合っているのではなく、「ネットでしょ」と拒否されているのです。

ネット予約のおかげで、人件費が浮きます。

そのかわり、デメリットがあります。

ネット予約のデメリットは、「ドタキャンが増える、しかも連絡もなし」です。

さらには、スタッフがお客様とのコミュニケーションを省略するようになります。

オーナーが、そうなっている事実が気づいていないのは、怖いことです。オーダーも、タッチパネルになっ

ていきます。

「お久しぶり」は、スタッフもオーナー自身が、望んだ結果になっているだけなのです。

「お久しぶり」は「もう二度と」になっ

てしまうのです。「お久しぶり」の原因を探ることです。

## Profile

1959年生まれ。主な著作に「グズグズしない人の61の習慣」「50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/>

