

## 何かをすることがサービス、何をしないかがおもてなしだ。

文・イラスト 中谷彰宏

text &amp; illustration by Akihiro Nakatani

「サービスとおもてなしは、どう違うんですか」と聞かれました。

全てのお客様に同じことをするのが、サービス。

ひとりひとりのお客様に違うことをするのが、おもてなしです。

サービスとおもてなしは、似ているようですが、時には真逆のことになるのです。

ウエルカム・シャンパンをプレゼントするというのは、サービスです。

サービスでも、しないよりは、したほうがましかという時、時にはマイナスになります。

常連のお客様がいました。

「いつも来ていただいているので、ウエルカム・シャンパンをプレゼントさせていただきます。このシャンパンは、

貴重なシャンパンなんですよ」と言うと、それ以来その常連さんはパツパツと来なくなりました。

その常連さんは、アルコールが飲めなかったのです。

こんなに通っているのに、アルコールを飲まないことを知ってもらえていなかった、と切なさを感じて、がっかりされたのです。

アルコールを飲まないお客様には、珍しいミネラルウォーターとか、高価な日本茶を出すべきだったのです。

「シェフからのスペシャル・サービスです」と出された料理が、常連のお客様の苦手の食材だったら、マイナスの効果です。

「サービスさせていただきます」というのは、値引きやおまけになります。

常連のお客様が求めているのは、値引きやおまけではありません。

「次回、ご利用下さい」と、10%割引券を常連さんに渡したら、その常連さんは二度と来なくなりました。

10%割引券は、来はじめのお客様にしていたサービスだからです。

常連のお客様には、常連のお客様としての自覚があります。

自分は常連だと思っているのに、来はじめのお客様が喜ぶサービスと同じ

扱いをされたことで、がっかりするのです。

優良店は、サービスをします。

銘店は、おもてなしをします。

サービスは、お客様に「何をしようか」ばかりに気持ちが行っています。

おもてなしは、お客様の「何をしたいいけないか」ということを覚えます。

優良店のバーテン

ダーさんは、お客様に話しかけるサービスを

します。銘店のバーテン

ダーさんは、静かに

時間を味わいたいお客様に、話しかけないというおもてなしを

します。

優良店にするか、銘店にするかは、お店の側が決めるのです。

## 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/>

