

ハッピー・バースデーの手拍子にも気配りを。

文・イラスト 中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

レ ストランで、お誕生日のお客様に、スタッフがハッピー・バースデーを歌うというサービスも、そろそろひと工夫したほうがいい時期に来ています。

ケーキをお出して、ハッピー・バースデーを歌えばいいと、ワンパターンになってきていることに、経営者は気づかないと、お客様にあきらめてしまっています。

あるおしゃれなレストランに行きました。

おしゃれなレストランに似合わない酔っぱらいの揉み手の手拍子が聞こえてきました。

残念な宴会が、入ってしまったんだな、とお店の側に同情していたら、薄っすらとハッピー・バースデーの歌が聞こえてきました。



ダルそうに揉み手をしていたのは、なんとスタッフの子達でした。

おじさんたちは、手拍子を裏でとることができないので、どうしてもダルそうに聞こえます。

若者たちは、子供の頃から、海外のダンスミュージックで、裏でリズムをとることに慣れていきます。

にもかかわらず、この時、ハッピー・バースデーの手拍子を、若者たちが表拍子でダルそうに叩いていました。

ダルそうに叩くと、マイナスなのは、イヤイヤ叩いているように感じられてしまうことです。

たまたまその時だけではなく、その後、もう一組のハッピー・バースデーのお客様にも、同じように、ダルそうに叩いていました。

ダルそうに、手拍子を打っているスタッフの子たちと話す時、若くて、感じのいい子たちなのです。

イヤイヤ叩いているわけではないのに、イヤイヤ聞こえてしまっているのです。

当の本人たちは、イヤイヤに見えていないことが、辛いところなんです。

ハッピー・バースデーでないお客様にも、イヤイヤそうな手拍子が、聞こえてしまいます。

一番の問題は、店長がこの手拍子を聴いて、「あれっ?」と感じなければならぬのです。

「ハッピー・バースデーを、裏で手拍子をとろう」と提案するスタッフが出てくるはずなんです。

お店のサービスの劣化を防いで、レベルアップするには、違和感を感じることも必要なんです。

あるお好み焼き屋さんのお兄さんは、カラオケ・拍手なしのアカペラで、「ハッピー・バースデー」を熱唱しました。鳥肌が立ちました。お約束のサービスだからこそ、お約束に流してしまわないしなことが大切なのです。

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/>

