

人は輝く為に、生きていく 146

「2組お待ちです」は繁盛しない。「7分でご用意できます」が繁盛する。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihito Nakatani

混んでいる時の対応で、繁盛が続くお店と、下り坂になるお店が分かれます。

「順番に、ご案内しますので、お待ち下さい」という店は、下り坂になります。お客様が求めている情報が、この言葉にはありません。お客様が求めているのは、丁寧なお詫びではありません。並んでいることは、お客様も見ればわかります。順番に案内するのは、当たり前です。お客様が求めているのは、お店の人しかわからない情報です。

「ただいま、2組のお客様がお待ちですので」というのは、情報ではありません。お客様が必要な情報は、何分くらい待たせられるのかという目安です。「5分なら、待つ。10分なら、他の店にする」という判断をお客様がします。判断は、お客様によって違います。



「2組のお客様が待っている」というのは「何分待ちなのか」ということを知りたいのです。

サービスとは、お客様の判断の材料を提供することです。

同じ2組待ちでも、13時前で、帰りかけている人が大勢いる場合もあれば、お昼休みのお客様の後に座った人ばかりの時では、まったく異なります。

という「正確な待ち時間は、わからないので」という正論を言います。

もちろん、正確な待ち時間はわかりません。お客様が「ここには、もう来ない」という判断を下すのは、正確さにこだわって、「何分くらい」と言わないお店です。

お客様の判断を仰ぐより、自分がクレームを言われるのを恐れているだけです。

「正確には、わからない」というのは、お客様もわかっています。

何組待ちかより「お食事が終わられているテーブルがありますので、7分でご案内できます」と言ってくれるスタッフの気持ちは嬉しいのです。そういうお店では、待ちます。

「まもなくご案内できます」では待ちません。「5分から15分でご案内できます」でも、待ちません。

待つかどうかは、スタッフがプロ意識



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。
<https://an-web.com/>

識をもって、クレーム覚悟で、予想時間を言ってくれるお店です。
待ち時間を1分単位で言うお店は、ピタリです。言い切ることを試行錯誤しているうちに、テーブルの状況を把握できるのです。
待ち時間を言わないお店は、オーダーした料理が出てくる時間も遅いので、二度と行かないのが正解です。
お客様の判断は、「待つか、今度にするか、二度と来ないか」なのです。