

観察力に、想像力が加わると、洞察力になる。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

飲 食店の経営者に「サービスで大事なものは、なんですか」と聞きま

した。「観察力です」と経営者は答えました。「観察力を、洞察力にすると、更に繁盛しますね」とアドバイスしました。

観察力と洞察力は、どう違うか。細かい所に気づくのが、観察力です。観察で気づいたことに「なぜだろう」と想像することが、洞察力です。

観察力×想像力＝洞察力です。12月25日に、ある男性のお客様が、女性と一緒に来店しました。

「あつ、昨日来たお客様だ」スタッフは、その男性が昨日来たことを覚えていたのです。

これは、記憶力です。「連日、ありがとうございます」と、気を利かせたつもりで話したら、激怒されました。



別のスタッフは気づきました。「お連れの女性が、昨日とは別の女性だったのです」

別の女性であることに気づくのが観察力です。

スタッフは、お支払いをする人を覚えて、お連れのお客様を覚えられない傾向にあります。

別の女性であることに気づいたら、どのように声をかけるか。

「毎度」ではアウトです。

「あつ、お久しぶりです」が、洞察力のある人です。

どう声をかけてもらおうと差し障りがないか、と想像することです。

「毎度」では、「誰と来たの?」ということになるし「はじめまして」では、嘘っぽくて、話の辻褄が合わせにくくなります。

「お久しぶりです」と言われて、「気を利かせてくれたな」とアイコンタクトを取り合えるようなお店に通うようになります。

お客様同士の喧嘩の火をつけるお店と、喧嘩していても、おさめてくれるお店に分かれるのです。

お客様が来たら、まず関係性を見抜くことが大事です。

デートなのか、接待なのか。デートなら、どれくらいの関係なの

か。

接待なら、一番の主賓は誰なのか。「それならそうと、言ってください」と言っているようでは、想像力が足りません。

奥様と来られることもあれば、もうひとりの奥様と来られることもありま

す。お客様の味方になるのが、サービスマンなのです。

お詫びの席に使われるようになったら、そのお店は、よほど信頼されているということ

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/>

