人は輝く為に、生きていく 199

帰らないお客さん

～閉店時間に閉めることができるお店は、繁盛する。

文・イラスト 中谷彰宏
text & illustration by Akihiro Nakatani

「閉店時間になっても、なかなか帰らないお客様がいる場合、どうすれば良いですか」と、飲食店の店長さんに聞かれました。前回、「ラストオーダーを焦らせないお店が繁盛する」というお話をしました。かといって、閉店時間になっても、なかなか帰ってもらえないお客さんがいるのも、お店としては困った事態です。「閉店時間なので、帰ってください」とも言いにくい。閉店してからの後片付けがあるので、スタッフの拘束時間がどんどん長くなります。

僕の実家は、スナックでした。「閉店時間になったら、追い出す」というのが、父のポリシーでした。閉店時間を守るのは、常連さんです。マナーが良い常連さんは、お店の目線で見てくれるからです。常連さんは、ラスト2組になったら、さっと切り上げます。

閉店時間を守らないのは、一見（いちげん）さんです。一見さんは、閉店時間を知らないわけではありません。「最後の1組になったら、帰ろう」としているのです。ラスト2組のお客様になった時、お互いが「あのお客さんがいるから、まだ大丈夫」と考えて、どんどん遅くなります。閉店時間なのに帰ってもらえないお店は、一見さんが多いお店ということです。閉店時間を守ってもらうようにするには、リピートしてもらえるお店になることです。

一見さんが増えると、閉店時間に限らず、マナーが劣化します。再度、来店する意思がなければ、マナーを良くしようと思わない人が増えるからです。

「アルコールの入ったお客様が、なかなか帰らない場合は、どうしたら良いですか」と聞かれました。

アルコールが入ったお客様は、時間が分からなくなるわけではありません。時間は、きちんと把握しています。アルコールが入ると、幼児化して、甘えん坊になるのです。「どこまで許してもらえるかな」と甘えているのです。

ルールを明確にすることです。マナーとして伝えると、角が立ちます。ルールとして伝えると、角が立ちません。マナーの悪いお客様に、それでも来て欲しいかということです。「売上げを上げたい」と思うかもしれません。マナーの悪いお客様は、マナーの良いお客様を追い出します。そしてマナーが悪くなったお店は、売上げが下がるのです。

中谷彰宏
公式 Instagram

Profile

1959年生まれ。主な著作に『哲学の話』『チャンスをつかめる人のビジネスマナー』『迷った時、「答え」は歴史の中にある。』他、1000冊を超す。【中谷塾】で講演活動を行う。2020年オンライン中谷塾【中谷庵】を開始。
詳しくは、HPで。https//an-web.com/