

こんなところに！

接客

のプロフェッショナル

今月は
テーマパーク
のスタッフ編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「テーマパークのスタッフ」のテクニックについて解説します。

テーマパークのスタッフとは…

「お客さまを不快にさせずに注意をする」プロフェッショナル

多くの来場者でにぎわうテーマパーク。興奮して周りが見えなくなっているお客さまや、ルールを知らずに悪気なく間違った行動をしましうお客さまもいるでしょう。そんな時、スタッフが何も声をかけずに放っておいてしまったら、お客さま同士のトラブルになるだけでなく、危険なこともあります。テーマパークのスタッフはお客さまの夢の時間を壊さぬよう、嫌な気持ちにさせずに注意をするプロフェッショナルなのです。

まずはお礼を伝えながら声をかける

あるテーマパーク内のプール施設では、飛び込みを行う方に対し「本日はご来園いただきありがとうございます。プールに入る際はゆっくり座ってお願いします」と拡声器で注意のアナウンスをしていました。この時「飛び込まないでくださいー！」といきなり大きな声で叫ばれては、注意をされた方だけでなく、聞いている周囲のお客さまにも物々しい印象を与えてしまいます。何か間違った行動を見つけると「注意しないとイケない！」という感情が生まれ、慌ててしまいがちですが、急に注意をされて気分が良い人はいないでしょう。また眉間にしわを寄せるなど、険しい表情で声をかけることも相手に警戒感を抱かせます。柔らかな表情で、まずはご利用いただいたことへのお礼を伝えましょう。

ここがポイント

- 慌てずに、まずはご利用や来場のお礼を伝える
- 笑顔で柔らかい雰囲気伝える

否定を肯定的にする言い回しを知っている

「禁煙です」と「喫煙はお控えいただいています」は、同じことを言っているのに後者の方が柔らかい印象を受けるのではないでしょうか。これは否定を肯定的な表現に言い換えています。「注意」ではなく「お願い」をしているという意識を忘れてはいけません。ある有名テーマパークでは、入園して乗り物に向かって走りだすお客さまに対し、「走らないでください」ではなく「ゆっくりお進みください」と伝えており、それを聞いたお客さまがすぐに速度を緩める光景を、私は何度も見えています。このパークではこのような言い回しを婉曲語法と呼んでいるそうです。遠回りではあるけれど、お客さまに嫌な思いをさせず、言いたいことが伝わる言い回しを技術として身に付けているのです。

ここがポイント

否定を肯定的にする言い回しの例

- 「そこで書かないでください」
→「こちらでお書きいただけますか」
- 「営業時間外はお断りしています」
→「営業時間内でお願しております」

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

注意ではなく「お願い」を前提に、肯定的な言い回しを身に付けよう

サービスを提供しているこちら側が設けたルールは、あくまでこちらの都合です。注意ではなくお願いしていることを意識しながら、本人だけでなく周囲に聞いている人にも嫌な思いをさせない言い回しと柔らかい雰囲気伝える技術を身に付けましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ！」と言ってもこじれない、嫌われない！ちょうどいい言い回し」と「振る舞い」「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

