

接客ケーススタディ その「ひと言」が 心をつかむ！

業界・業種を問わず、「接客」は重要なコミュニケーションです。今回から、お客さまとの言葉を中心としたコミュニケーションを通じて、満足度アップやリピートにつなげる接客事例を紹介していきます。

今月のひと言 話のネタになる言葉



飲食店のスタッフの場合

Case -事例-

お客さまに話しかけたいけど、何を話せばいいかわからない



Study -解決策-

日常とつながっているネタから会話を始める

飲食店での接客において、「話しかけたいけど、何を話せばいいかわからない」という声をよく耳にします。特に初対面や、常連になりかけのお客さまとの距離を縮めるには、“話のきっかけ”を持っているかどうかのカギです。

たとえば、天気の話。「今日は予報に反して風が強く冷えましたね」など、誰もが体感していることから入ると、お客さまも自然と受け止めやすくなります。また、季節のイベントや地域の話も話しやすいネタです。「来週から、〇〇公園のイルミネーションですね。私、毎年楽しみなんです」「〇〇山の紅葉、見頃ですよ！観光客でいっぱいでした」など、日常とつながっている

話題は親しみやすさを生みます。そして、飲食店ならではの料理の話も定番のひとつ。「これ、オイスターソースが隠し味です。厨房でも評判いいんですよ！」など、お店の商品を“きっかけ”にすることも有効です。

大切なのは、話す内容を立派にしようとしないこと。お客さまは“話の内容”より、“話しかけてくれたこと”のほうが印象に残ります。接客が得意なスタッフは、普段から「今日あったことで会話になりそうなこと」をメモしておき、ネタのストックを増やしています。



ドライバーの皆さんが使える、“ひと言”ヒント

ドライバーさんの中にも、荷受け先でのちょっとした会話に何を話せばいいかわからない、という方も多いのでは？そこで天気の話のほか、交通の話などはいかがでしょうか。「繁忙期が始まりましたね。今朝は混んでいました」「年末だから工事が多くなりましたね～」といった道中の出来事は共感を得やすい小ネタです。また、訪問先で「今日は事務所に誰もいらっしゃらない？お忙しそうですね」など、相手を“見ている”ひと言は、意外と響きます。

ほんのひと言の雑談は、相手との関係を円滑にし、「またお願いしたい」と思ってもらえるきっかけになるもの。“何を話すか”より、

鉄板ネタをストックしておき“話しかける勇気”を少しずつ増やしていきましょう。

ポイント！

- 3つの鉄板ネタ(天気・道中の出来事・相手の会社の雰囲気)を持つ。
- かしこまって話そうとせず、自然なひと言を。
- 短い雑談でも、信頼感はきちんと積み上がる。

仲亀 彰 (なかがめ あや)

接客講師・接客コンサルタント。15歳から飲食店で接客業をはじめ、様々なホテルや店舗で接客業に従事。接客したお客様は、30万人を超える。28歳で世界最大のホテルグループのウェスティンホテル東京の鉄板販売カウンターシェフとして、これまでに海外スターや著名人、エグゼクティブ、王族を接客する。現在は研修講師、館内会員制施設の運営マネジメントとして実績を重ねている。接客研修を受けた店舗や企業は、売上が半年で1.5倍、2年で3倍以上となっている。著書に「リピート率80%心をつかむ接客術」海外のお客様の心をつかむファンをつくる接客術1他。