

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。ここでは、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 距離を縮める言葉



コンビニエンスストアのスタッフの場合

Case -事例-

日々の業務に追われ、
接客がただの「作業」になってしまう



Study -解決策-

相手を見て、その瞬間に合う「生きたひと言」を添える

コンビニのスタッフは、日々多くのお客さまと短い時間で接する仕事です。忙しい中でも、ちょっとしたひと言が印象を大きく左右します。だからこそ、ただの作業にならず、目の前のお客さまに向けた対応が求められます。

「いってらっしゃいませ!」「お仕事帰ですか、今日もお疲れさまです」。こうした言葉は、単なるマニュアルのあいさつではなく、相手の様子に気づいたからこそ生まれるものです。ひと言あいさつは、決まったセリフを繰り返すことではなく、その瞬間

のお客さまに合わせて言葉を添える技術といえます。

レジでのやり取りはほんの数秒ですが、表情や雰囲気を目を向けてひと言添えることで、「感じがいい」「また来たい」という気持ちにつながります。その積み重ねが、お店全体の評価をつくっていくのです。ひと言あいさつは、誰にでもすぐにできる小さな行動です。しかし、それがお客さまとの距離を縮め、お店の価値を高めます。「忙しいときこそ、あいさつにひと言を添える」。その意識が、選ばれるお店づくりにつながるのです。



あなたの会社で使える、「ひと言」ヒント

ドライバーの仕事は、荷物を運ぶだけでなく、人と関係を築く役割も担っています。取引先や荷受け先でのやり取りは短い時間ですが、その中で相手に合わせたひと言を添えることが、企業としての信頼度を大きく上げます。

「いつもありがとうございます」「今日もよろしく願います」「お疲れさまです!」「また願います!」など、状況に合わせて明るい声で言葉を交わすだけで、相手の受け取り方はガラッと変わるものです。わずかな時間でも、明るく気持ちの良いコミュニケーションは「感じの良いドライバーさんだ」という好印象を与えます。それを日々続けることが、確かな信頼関係の構築へとつながっていくのです。

ポイント!

- 状況に合わせた「ひと言」を添える
→企業の信頼度が大きく上がる
- 明るい声かけを毎日の習慣にする
→確かな信頼関係が構築される

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焼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、都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」海外のお客様の心もつかむファンをつくる接客術」他。