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　相手を知り、寄り添う言葉



アパレル販売員の場合

Case –事例–

商品の説明に終始し、お客さまの「こだわり」を見落としてしまう

Study –解決策–　お客さま自身に興味を持ち、想いに応えるひと言を添える

販売員の仕事は、商品を販売するだけではありません。お客さま一人ひとりの好みやこだわりを知り、その方に合った商品をご提案することも大切な仕事です。だからこそ、商品を説明するだけでなく、お客さま自身に興味を持つ姿勢が求められます。

「〇〇さんは、ストレッチが効いた履き心地の良いものがお好きですよね」「今回はお仕事用ですか？それとも普段使いですか？」「前回はネイビーをご購入いただきましたが、今回はお色はいかがされますか？」こうした言葉は、お客さまを理解しようとする姿勢から生まれるものです。

お客さまが大切にしていることが分かれば、提案の質は大きく変わります。「着心地を重視したい」「長く使えるものがほしい」「珍しいデザインが好き」など、こだわりは人それぞれです。その想いに寄り添った提案ができると、「自分のことを分かってくれている」という信頼につながります。



ドライバーの皆さんが使える、“ひと言”ヒント

ドライバーの仕事も、荷物を運ぶだけでなく、人との信頼関係を築く仕事です。取引先や荷受け先での短いやり取りの中でも、相手のこだわりを知り、それに合わせた対応が求められます。

「今日は荷物が多いので、こちらから先に降ろしますね」「置き場所は前回こちらをご希望でしたね」「午後はお忙しいと伺っていたので、少し早めにお持ちしました」こうした言葉は、相手のこだわりを覚えているからこそ生まれます。

人によって大切にしていることは、「時間を守ってほしい」「荷物を丁寧に扱ってほしい」「報告をしっかりしてほしい」などさまざま。その仕事や状況を理解しようとする姿勢は、荷物を運ぶ人から“頼れるパートナー”へと印象を変えます。

ポイント！

- ●日々の会話や様子から、相手のこだわりをよく見て聞いて覚える。
- ●次回の訪問時、そのこだわりに応えた行動を実践する。
- ●小さな積み重ねで信頼を深め、「また頼みたい」と思われるドライバーを目指す。

仲亀 彩（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始め、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。