

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
駐車場の
誘導警備員



お客さまの印象に残る、想像の一步先をいく接客は重要です。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、営業や接客をする上で大切なサービスのヒントを、接客コンサルタントの菊地麻衣子さんに解説してもらいます。

駐車場の誘導警備員は「一瞬の接点で安心感を与える」プロフェッショナル

百貨店やホテルなどさまざまな施設の駐車場では、誘導警備員がお客さまに駐車場所の案内を行っています。行っていることは非常にシンプル。だからこそ、そのスキルに差が出る。誘導するだけでなく、お出迎え、お見送りもする「施設の門番」としての

意識を持っている一流の誘導警備員からは学べるものがたくさんあります。時には一切会話をしない中で、お客さまに安心して駐車や出発をしていただくために、一瞬で安心感を与える工夫があります。

所作ひとつで優しさを表現できる

車の来場時や退場時に「お辞儀」、「止まれ」のサイン、「あちらです」と方向を指し示すなど、誘導警備員はさまざまな所作をします。所作とは、振る舞いや身のこなしのこと。所作をせかせかと素早くすることは、お客さまを慌てさせ、時には威圧感も与えてしまいます。一流の誘導警備員は自分の行動は素早くしますが、「お客さまに対する所作はゆったりとしなやかに行っているのです。

また相手に優しい印象を与えるためには、体の関節を使い「曲線を意識」して動かします。例えば方向を指し示す時は腕をピンと伸ばすのではなく、肘や指の曲げ方ひとつで、優しく柔らかな印象になるのです。

相手を迷わせない確実な誘導

お客さまが“どうすれば良いのか、どこに行けば良いのか”分かりやすい案内をするのが、一流の誘導警備員です。まずは「無駄な動きをしないこと」で、「動け」なのか「止まれ」なのか指示が明確になり、お客さまを混乱させません。所作はゆったりとしなやかなのですが、動きを止める時にはキョロキョロしたり腕を動かしたりせず「ぎっちり止める」のです。

また、口頭で案内する時には、「ここをずっと行くと…」のように曖昧な表現はせず、「ここを10メートルほど行くと赤いボールがあるので」と目安や目印をしっかりと伝えます。駐車場では、車は簡単に元の場所に戻って聞き直せないからこそ、一瞬の案内で確実に伝わる工夫をしているのです。

これが接客テクニック:「安心感を与える」

『優しさを表現する所作』

- ・自分の行動は素早く、お客さまに対してはゆったりとしなやかに
- ・身体を節を曲線的に使い、優しい印象に

『確実な誘導』

- ・無駄な動きをせず、お客さまを迷わせない
- ・口頭での案内は目安や目印を伝え確実に



指は何かを包むように少し曲げる

肘は軽く曲げる

あなたも今日から、接客のプロフェッショナル

相手に安心感を与える案内をしよう

皆さんの会社に初めて来社される方は、誰も不安な思いを抱えています。待合室や会議室、トイレなど場所を案内する時は、自分がお出迎えやお見送りをする門番のつもりで、「優しい印象の所作」と「確実に伝わるご案内」を目指しましょう。そうすれば、お客さまから安心感と好感を持たれます。

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! ちようどいい! 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)。

