

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
ゴルフの
キャディー編



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「ゴルフのキャディー」のテクニックを、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。

ゴルフのキャディーとは・・・

「プライドを傷つけずお客さまにアドバイス」をするプロフェッショナル

キャディーさんといえばクラブを渡したり、ボールを磨いたり、プレーのお手伝いをしてくれる人というイメージでしょう。ただ一流のキャディーさんはこれらに加え、コースを知り尽くした上でのクラブ選びやショットのアドバイスまでが仕事。そのアドバイスはおもてなしのひとつであり、お客さまのプライドを傷つけずに的確な助言をして、プレーヤーにより良いプレー時間を過ごしてもらっています。

事実は整然と、考えはI(アイ)メッセージで伝える

人にアドバイスをする時に客観的事実と主観が交ざってしまうと、受け入れられにくいものになってしまいます。例えばまだ打ってもないのに、「お客さまはきっと300ヤードは飛ばないと思いますので、こちらのクラブを使った方が良いと思いますよ」といきなり言われたら、「何が分かるんだ!」と怒ってしまうかもしれません。一流のキャディーさんは飛距離やスイングの傾向を見てから、そのお客さまの情報(事実)を収集します。その後「先ほどはこのクラブで200ヤードでしたので(事実)、私はもうひとつ上のクラブでも良いと思います(主観)」と伝えます。この時の主観は「I(アイ)メッセージ」といって、「私はこう思います」と自分の考えとして助言することで、角を立てずに伝えることができます。

うまくいった行動を用いながらアドバイスを

人にアドバイスをする時には、悪かった行動を用いながら「ああいう失敗をしたんだから、こうしなさい」という方法と、一方、「こういうところが良かったから、そこを活かしていこう」というアプローチ方法があります。一流のキャディーさんは後者のように「うまくいった行動」を用いながらアドバイスします。例えば、傾斜地でのショットをアドバイスする時に「〇番ホールと同じような傾斜の時に8番アイアンでうまく当たっていたので、同じアイアンでいかがでしょうか?」と言われると気持ちよく受け入れられるでしょう。ゴルフはメンタルのスポーツといわれ、追い込んでしまうと、うまくいかないことも。言い回しひとつで心理的な負担をなくしているのです。

ここがポイント

- お客さまを観察して、事実は整然と伝える
- 「こうに違いない」という断定的な言い方ではなく、「私はこう思います」というメッセージで伝える

ここがポイント

- 失敗事例ではなく、成功事例を用いる
- 言い回しに配慮し、心理的負担をなくす



皆さんも、今日から育成のプロフェッショナル

プラスの言葉で相手のモチベーションを高めるアドバイスを

お客さまに限らず、社員に何かアドバイスをする機会もあるでしょう。その際は、断定せず客観的な事実を整然と、そして自分の考え(Iメッセージ)も一緒に伝えます。また、悪かった行動からアプローチするのではなく、「良かった行動」を交えアドバイスすることが大切です。

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)。

