

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
寿司職人編



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「寿司職人」のテクニックについて解説します。

寿司職人とは…

「メニューをアレンジする」プロフェッショナル

寿司職人は、「飯炊き3年握り8年」という言葉もあるくらい、下積み長い職人の世界です。1貫の握りを美味しく握る技術もそう簡単ではありませんが、一流の寿司職人になると、同じ魚でもお客さまの好みやネタの状態に合わせて、メニューをアレンジして何通りも提案できるプロフェッショナルといえます。

同じ素材で何通りもの食べ方を提案できる

例えば寿司店でマグロを注文すると、生のマグロがシャリと一緒に握られている寿司が出てくることを想像すると思います。しかし、このマグロはネグトロとして細巻きや軍艦にしたり、煮たり焼いたりすることもできます。客である私たちは、これらの調理法まで指定することはあまりありません。魚を知り尽くしている一流の寿司職人は、その日のお薦めとして手書きのメニューを用意したり、口頭で案内をしたり、お客さまの好みや魚の状態によって調理法を変えているのです。

皆さんは、「自分たちが扱うサービスをアレンジするのは難しい」と思うかもしれません。しかし、まずは当たり前だと思っている既存サービスの詳細やオプションをお客さまに伝えるだけでも、より喜んでいただける提案になることがあります。

ここが
ポイント

- 素材（サービス、製品）を知り尽くすことで、さまざまな調理（対応）を提案できる
- 自分たちが当たり前だと思っている情報でも、お客さまのニーズに合わせて説明をする

金額が設定されていないものにも対応する

“穴子をシャリなしで欲しい”や本来、生で食べるものに“火を入れてほしい”など、寿司職人も想像していなかったリクエストをされることがあります。その時に一流の寿司職人は、「メニューにないからできません」と言うのではなく、メニューや価格設定がなくてもまずは受けてから、その手間と食材の原価で価格を決めているのです。

私たちが対応したことがないリクエストをされると、つい「できません」と言ってしまうようになりますが、単に価格設定がないだけで、技術としては難しくもないものも多くあるはず。その時には会社と相談し、対応できないか検討する余地があるのではないのでしょうか。また、そのような特別対応の情報を社内で共有することで、全社員の応用力が上がっていくのです。

ここが
ポイント

- メニューにないことも、すぐに“できない”ではなく、まずは「対応しよう」と検討する
- 特別対応した内容を社内で共有することで、全社員の対応の幅を広げる

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

お客さまのニーズに合わせてサービスをアレンジできる柔軟性を持つ

自分たちのサービスメニューの幅を決めつけず、いろいろな角度から応用できないかどうか検討して、より顧客にマッチしたサービスを提供していきましょう。

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「ちょっといい言い回し」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)。

