



発行/夢を語ろう! 五十嵐茂樹 Shigeki Igarashi

URL <http://www.igarashi-ms.co.jp> e-mail [shigeki@igarashi-ms.co.jp](mailto:shigeki@igarashi-ms.co.jp)

## 時流

### 第一印象は、お店にとつても、あなたにとつても大切!

お客さまの満足と感動が私共の仕事の成果です。そして、その結果として、お客さまの二度目・三度目の「ご来店が頂けます」。このお客さまに二度目・三度目の「ご来店頂けるのは、お店や商品が良」といふのはもちろんですが、それだけでなく、働くみんなが元気だった、感じの良いスタッフだった、親切な接客を受けた等、我々のおもてなしの心を感じて頂いたからからです。そんな我々のおもてなしの心がお客さまに楽しい時間を過ごして頂くこととなります。

### 第一印象評価を高めよう!

第一印象を決定するのは、身だしなみや挨拶、それに働く人たちの元気の良さにあります。この身だしなみや挨拶、それに働く人たちの元気の良さを第一印象の90%が決まると言われています。だから我々は、どのお店よりも第一印象を大切にしているのです。清潔感があり端正な身だしなみや元気なあいさつは、お客さまからの信頼と尊敬を創り、さらには好印象を決定付けます。

### 第一印象評価は一度!

第一印象は一度しかつくれませんし、そして、その第一印象は一瞬の内に決まってしまうのです。

そのためには、この第一印象でお客さまから好印象をもらうことが、その後のお客さまの満足に大きな影響があることを全員が理解しなくてはなりません。これが分かれば全員が、笑顔で明るく、そして元気良くあいさつが出来ます。

そして、全員が元気良くあいさつすることで、お客さまのお店に対する第一印象評価を高めることができます。この第一印象が強ければ強いほど、長く心に残り、確実にお客さまの満足を得ることが出来ます。



### 電話応対も第一印象が大切!

お客さまに接するのと同様に大切なのが電話応対です。この電話応対にも第一印象があります。明るく元気なあいさつは、お客さまから好印象を得ることが出来ますが、逆に、暗く元気がないあいさつは、お客さまから悪い印象を受けることとなります。この電話応対ひとつで、そのお店の評判や予約数にも大きな違いが出てきます。それは、電話対応は顔の見えない接客と言われているからです。声だけの接客は、声のトーンやちよつとした言い違い、それに、言葉の不注意等で相手の気分を害したり、誤解を招いたりするからです。だから電話の出るときも、通常の接客と同様に笑顔でハキハキとした口調が大切になります。



### 企業文化!

企業の成功は、その組織の構造だけではなく、企業が持つ文化に起因するところが大きいと言われます。これが一般的に言われている企業文化です。

繁盛店の共通点も、この企業文化の高さにあります。企業文化というとなりに難しく考えてしまいがちですが、何も難しいことはありません。まずは、当たり前なことがトコトン当たり前になることです。しかし、「言うはやすく行ふは難し」は世の常でもあります。素晴らしい社是やモットー、それにQ・S・Cの目標も、実践の裏付けがなければ、またたくまに机上の空論になってしまいます。そこには、一貫して優れた品質・サービス・クレンリネスで、お客さまの要望に応えるよう、全従業員で厳しくQ・S・Cに対して取り組む姿勢が必要です。原則こそ簡単ですが、日々の業務にしっかりと根付き、確実にオペレーションで実践されるのは至難の技です。企業文化の構築には、一人ひとりの仕事に対する情熱とこだわりが必要になってきます。企業文化の構築は、会社から与えられるものでも、また、会社が創るものでもありません。みなさん一人ひとりが、質の高い仕事をするのです。どうか今一度、自分自身の仕事を振り返って下さい。そして、一つひとつの仕事を見直し、各店舗がQ・S・Cの質で地域一番店になるような、そんなお店づくりに情熱を傾けて下さい。

### タマネギの皮をむけ!

リーダーなら徹底して問題点を掘り下げよ。それはタマネギの皮をむくように奥、さらに奥へと掘り進むことである。

リーダーは解決すべき問題はなにかを発見しなければならない。そして、一つ解決すれば、また別の問題が現われる。そして、その後にもまた新たな問題が...

リーダーは、今何が起こっており、問題の本質は何かを追及し、突き止めようとする強烈な意識が必要である。

John F. Welch, Jr.