

なんだ・かんだ

◆ コンシェルジュ ◆

先日、日本橋高島屋のコンシェルジュ、敷田正法氏のお話をお聞きする機会がありましたので、「コンシェルジュ」について書かせて頂きます。

「コンシェルジュ」、最近よく耳にする言葉ですが、フランス語では、本来「アパートの管理人」という程度の意味だったのが、その後ホテルの職域の一つとして、宿泊客の様々な相談や要望に応える接待係の総称として呼ばれる様になったそうです。その仕事は多岐に渡り、各種のチケットの手配、道案内やレストランの紹介、時には人探しや物探しまで、あらゆるお客様の要望にお答えする係のことを言うようです。

敷田氏の話す、最高のおもてなしとは、いつもお客様の立場になって考え、行動すること。まず第1に、外見、身だしなみ、挨拶、態度、言葉遣い、接客の基本を徹底すること。そして、お客様との対話を大切にすること。笑顔で、お客様の目をしっかり見ながら、そしてその場の空気を読んで話をすること。第2に、お客様に的確な情報を提供すること。自社の取扱商品や関連商品を熟知することはもちろん、自社で扱っていないモノも、お客様へ情報提供するくらいでなければならない。

例えば、葛飾北斎の浮世絵が欲しいとやってきたフランス人のお客様。これも日本橋高島屋には売っていません。銀座の木版画店をご紹介しますにも、おそらく住所だけお教えしてもたどり着けないと考えた敷田さんは、タクシーに同乗し、免税の手続きまでしてあげたそうです。感謝して帰国したそのお客さんは、再来日時に店にきて、山ほど買い物されたとのことです。

《心を尽くしたおもてなしは、ちゃんとお客さまに届く。そして必ずまた店にお越しいただける》との信念からそうされているのだそうです。

コンシェルジュの世界では、「ありません、できません、知りません」は禁句。「ありません」とお答えすると、会話が終わってしまいます(選択肢のある商品の案内出来る様に)。「できません」とお答えすると、期待を裏切ってしまう。(出来るだけお客様の期待値に近づけた対応を)「しりません」とお答えすると、夢を壊してしまいます。(すぐにネットワークを利用して調べる)

それでは、最高のおもてなしをする為にどうしたらよいか。

①問題解決能力を養う。【読む】：新聞、雑誌、話題の本、専門誌(特に知らない分野のものも見ると)そして、【聞く】：同業他社、異業種との交流でネットワークを広げる。更に、【自分で考える】：物事を多角的に見て、自分の意見を持つ。②幅広い知識を習得する。【ジェネラリスト】：幅広いネットワークを構築し、情報を収集し多くの引き出しを持つ。【スペシャリスト】：自らの資質や性格を知り、特定分野で自己を確立する。ということ。

「コンシェルジュ」と言う制度は、近年ホテルだけではなく、観光案内所や駅、百貨店、病院、銀行など、多くの業界・企業に広がっています。我々の様な商社の営業マンなどにもぴったりと当てはまる考え方です。顧客満足(CS)という言葉が流行りましたが、このCSを得るための行動指針といったところでしょうか。当社でも「コンシェルジュ」的な営業を心がけたいと思います。



■ クールビズ期間延長 ■

ここ数年、6月1日から9月30日まで、地球温暖化対策として、節電の目的でジャケット、ネクタイをせずに仕事をする「クールビズ」を実施しています。最近、公官庁や銀行などで、この期間を前後1ヶ月伸ばして、5月1日から10月31日にする会社や団体が増えています。

9月も後半に入り、朝晩は22~23℃で、過ごしやすい日が多いですが、日中はまだまだ熱く、30度近くまで気温が上がります。

今年は、当社でも期間の終わりを1ヶ月遅くして、10月31日まですることにいたしました。軽装でお伺いいたしますが、ご理解のほどお願い申し上げます。

パール婚式

8月の荒れた天気のもと、9月に入ると暑さが戻るといわれていましたが、結局それほど気温も上がらないまま、彼岸を過ぎてしまいました。ここ数年、彼岸を過ぎて厚い日が続いていましたが、今年とは違っています。曇天の日が多く、日照時間が短かくて、野菜の生育が悪く価格が高騰しています。野菜の高騰は、このところの円安も関係しているのかもしれない。消費税増もあり家計にはちょっと厳しい状況です。

さて、わたくし事ですが、今月で結婚30年を迎えました。結婚25年で金婚式、50年で金婚式というのは良く知られていますが、結婚30年は、パール(真珠)婚式と言われていたそうです。

大学を卒業し、翌年結婚をしました。早いものであれから30年も経ってしまいました。その間、良い時も悪い時もありましたが、なんとかこまめやってくる事ができたのも家族の支えがあったらばこそだと思えます。これから家族全員それぞれがいろいろな人生を歩いて行くと思いますが、皆健康で充実した時を過ごし、20年後に笑顔で金婚式を迎えることが出来るように願っています。

代表取締役 服部 敏 郎

社員ブログ

● SUP始めました ● 建設部 酒寄通保

新しい趣味を始めました。サーフィン(パドル)を使って漕ぐ乗り方が生まれ、近年になり、再び注目を浴びるようになったものです。正式名称は、スタンダップパドルサーフィンと言いますが、通称SUPと呼ばれています。

長距離を移動する事も可能であり、波や風の無いフラットな海水面でも楽しめる事から、ハワイでは子供から高齢者まで許容範囲の広いマリンスポーツとして注目されています。

このスポーツは誰でも直ぐに乗れるようになりますが、但しボードを回転させる時等に、ちょっとした技術とバランス感覚が必要になります。

私は、今年の5月末から乗り始めましたが、練習ではすいすいとボードコントロールが出来るのですが、いざ本番で波に乗ろうとするとあわててコケてしまっています。何事にもそうなのですが、普段からの地道な練習がいかに必要か改めて感じております。

未だに練習(平水面での)は、つまらないですが.....



本レターのご提供に付きまして、ご不要・ご迷惑という方につきましては、その旨ご一報頂きたいと思っております。次回からの発送を中止させていただきます。

株式会社チキリ

静岡県駿東郡清水町卸団地 73

Tel 055-971-9610 Fax 055-973-1534

E-mail gen@chikiri.com URL http://www.chikiri.com/