

仕事じゃないから何でもできる

春寒の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

世の中では、「権利」と「義務」なんて言葉がありますが、サービス業においては、もっともつまらない言葉だと思っています。「お金払った分、働きなさい」なんて事は、言い換えると「お金もらった分、働けば良い」という事になります。



代表取締役社長 吉田治伸

案外世間で優秀と言われる人でも、仕事は言われた事、与えられた事のみをすれば良いのであって、その範囲を超える事はしないし、やってはいけない事と思っている人がいます。サービス業においては、それは NO GOOD です。「言われた事」「与えられた事」を行うのは、当然で「言われてない事」「与えられた以上の事」を行うのが「ありがとう」であり「感動」であり、「楽しみ」ではないでしょうか？

先日、セミナーで面白い話を聞きました。あるホテルのコーヒーショップで韓流の話で盛り上がっていたご婦人たちがいたので、ウエイトレスがCDを早速買ってきて、BGで流したそうです。また、同窓会の集まりがあった時、ランチプレートに校歌や校章を事前に印刷しておいたようです。このコーヒーショップは、1日に100席の席に対して1,200人のお客さんが来ていたようです。支配人いわく、「あの子たち(ウエイトレス)は、仕事だと思ってないないから(喜ばせるために)何でもする。感動したお客さんがリピーターになってくれる。」

サービス業の喜びは、マニュアルのないサービスではないでしょうか？

是非皆さんも「お客様喜ばせ係代表」になっていただけませんか？

絶対楽しいですよ。

まだまだ、寒い日が続きますが健康にご留意下さい。