

Business News

第15号

組織全体で取組むべきリスクマネジメントとしての接客強化について

三井住友海上経営サポートセンターでは、会員企業の経営者の皆さまから各種経営相談をお受けしています。また、Business News を定期的にお届けして皆さまに各種経営情報をご提供いたします。本号では、ビジネスの基本とも言える「接客」について、様々な業種に多数の接客指導経験を持つ株式会社ネットワーク21の寄稿をお届けいたします。

空港であるレストランに入ったときのことで。対応した案内係は開口一番、「お一人ですか？」と無表情・事務的な口調でそう言ってさっさと先に歩き出しました。席につくまで一度も後ろを振り返ることなく。この場合、客側は、まず“いらっしやいませ”という挨拶と笑顔を期待しているはず。リスクの種が撒かれた瞬間です。この例からもお分かりのように、接客におけるリスクとは、社員・スタッフの態度・対応において顧客満足に良からぬ（マイナスの）影響を与え顧客喪失（=大きなコスト）につながりかねない要因を招く事柄、と考えることができます。接客以外でも似たような場面に遭遇することは少なくありません。業種を問わず、あらゆるビジネスはその過程で人と密接に関わっています。サービスに対するお客さまの目が鋭く、より厳しくなってきた今、**社員・スタッフの接客は経営にまで影響を及ぼすと言えます。そしてマネジメントとはこの場合、(リスクの)可能性を予測し、未然に防ぐ・発生してもダメージを最小限に留める諸行動、と言えます。**その一環として接客訓練などが従来から行われていますが、一般的に、接客訓練の対象者が一部（現場スタッフ）のみである、問題が表面化してから接客訓練を実施する、接客訓練後のフォロー体制ができていない、等の問題点があるため、残念ながら十分と言えないケースが多いのが現状です。では、接客訓練を効果的に実施するための対応策として、どのようなことが考えられるでしょうか。まず、**接客も含めた人的サービスの重要性をトップ自らがご自身の言葉で語り、部署に関わりなく全体で認識すること**です。次に、**どのようなことがリスクにつながるか、具体例を基に予め対応を考えることが重要です。**そうすれば問題が起きてからでなく、リスクを未然に防ぐことができます。この場合には「感じよく」「しっかりと」など漠然とした言葉や概念ではなく、**行動が基本**です。そして、**やりっ放しにしないで継続すること。**“時間がない・一堂に集まらない”という声もよく聞かれますが、本気で工夫をされているか、の問題とも考えられます。また、社員・スタッフへのフィードバックも意識的に行ってください。以上は、接客強化訓練を例に挙げましたが、誰が中心になって行うかも含め、マネジメントとしての接客強化はますます激化するサービス競争に向け、避けては通れない課題であることは明らかです。小さな取組みでもできることからすぐ行動に移されることをお勧めします。**「いずれやらなくては」と先延ばしにしていること自体が最大のリスクに他ならないからです。**

(株式会社ネットワーク21)

6月11日(水) 14:00～上記をテーマに株式会社ネットワーク21 主席講師川村敦子女史をお招きし、セミナーを開催します。於三井住友海上駿河台ビル1階大ホール
(セミナー内容およびお申し込み方法はビジネスニュース第14号をご参照下さい。)