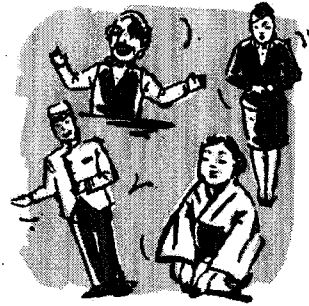


喜ばせるアフター

四月のテーマ

喜ばせる生活

お客様に満足して いただくには？



え・城谷俊也

①の店はアフターサービスが
しっかりしている「休日に
家族サービス」「ご飯の大盛りサー
ビス」など、日頃から「サービス」
という言葉をよく耳にし、また自
分たちでも使っています。

では「サービス」という言葉の
意味について、いざ説明を求めら
れた時、明確に答えることができ
るでしょうか。サービスにも様々
な種類があり、多種多様な場面で
使われるため、答えに窮してしま
うかもしれません。

『新選国語辞典』(小学館)には、
以下のように記されています。

- ①客をもてなすこと。接待。②
無料の奉仕・案内・世話。③値引
きすること。

これらの意味をふまえ、サービ
スとは何かを一言で言うとするば
「お客様(対象者)に満足(喜ば
す)していただくこと」になるの
ではないでしょうか。

東京に一風変わった旅行代理店
があります。会社名は「株式会社
ウナギトラベル」です。

同社は、お客様から預かった「ぬ

いぐるみ」を旅行に連れて行き、
様々な場所で写真を撮り、写真と
ともにお返しするという、ぬいぐ
るみ専門の旅行代理店です。国内
のみならず、海外ツアーも開催さ
れています。

申込者は、病気や障がいなどの
理由により遠出が困難な方や、多
忙で旅行に行けない方など様々で
す。参加者は、ぬいぐるみを自分
の分身として旅行に送り出します。

現地でのぬいぐるみの写真が、
SNSでリアルタイムに送られて
くるので、利用者は自身が旅行に
行っているような気分になり、生
活に潤いをもたらされ、「自分もい
つかそこに行きたい!」という勇
気を持つ人もいるそうです。

代表の東園絵さんは、ただ写真
を撮るだけでなく、事前に参加動
機やぬいぐるみのプロフィールを
調査し、一人ひとりの利用者に見
合ったプランを企画します。

ある利用者の参加動機に「足に
ハンディキャップがあり、車イス
生活のため、狭い路地に入ってみ
たい」という要望がありました。

東さんはぬいぐるみを狭い道に連
れて行き、まるで路地を歩いてい
るかのような雰囲気作りをして撮
影に臨んだそうです。

このように、利用者一人ひとり
の要望に沿ったサービスを提供し
ているからこそ、リピーターにな
る人も多いといえます。

*

この社会には、実に様々な仕事
があります。業種によって、また
規模によって、個々の要望に添う
ことは難しいかもしれません。

それでも「お客様(対象者)に
満足(喜ばす)していただくには
どうすればいいか」という問いに
真摯に向き合い、答えを導こうと
する姿勢は、どのような仕事にお
いても求められるでしょう。

改めて自社の存在意義、仕事の
目的を確認し、「お客様は何を求め
ているのか?」「どうすれば喜んで
いただけるのか?」を常に問いなが
ら、今できる最高・最善のサー
ビスを追求していきましょう。

参考資料 ウナギトラベルHP、女性
社長 net