

オーダーミスを相談できるお店が、繁盛する。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

繁

盛しているお店は、スタッフとお客様との間に、境目がありません。「お客様は、神様」発想でいくと、お客様＝神様、スタッフ＝奴隷、という関係になってしまいます。これでは、良いサービスを提供することができません。僕の実家のスナックでは、スタッフとおお客様の境目がありません。境目がしつかり分かれてしまうと、コミュニケーションに壁が生まれます。

先日、人気があるイタリアンのお店に行きました。その日僕は、食事の後に予定が入っていました。いつも早く食事を出してもらえるお店なので、そのお店を選びました。ところが、ピッツアの後のパスタがなかなか出てきません。後から来た別のテーブルでは、ピッツアの後、すぐパスタが出ていま



した。少しでも、時間を節約するためにお会計を先にお願いました。しばらくして、別のスタッフが来ました。「すみません。リングイネのオーダーのところ、間違えてスパゲティーを茹でてしまったので、今、お作り直しています」。通常は、ここで、所要時間を教えてほしいところですが、そのスタッフは言いませんでした。「何分ぐらいでできますか」と聞くと、「聞いてまいります」とキッチンに戻りました。再びこちらに来て「10分、15分で、お出しできます」と言います。それでは間に合わないの、キャンセルしてお店を出ました。お店は、その日の売上げと次回以降の売上げを逃しました。

間違った時点で、相談するのが、スタッフとお客さんに境目がないお店です。「麺を、間違えてしまったのですが、作り直してもよろしいでしょうか」と相談してくれば、「そのまま良いですよ」とすぐ出せたのです。境目があるお店は、自分で全部解決しようとしてしまいます。それが、お客様には、迷惑なことになります。責任は、スタッフにはありません。方針を決めている経営者にあります。

中谷彰宏
公式 Instagram

Profile

1959年生まれ。主な著作に『哲学の話』『チャンスをつかめる人のビジネスマナー』『迷った時、「答え」は歴史の中にある。』他、1000冊を超す。【中谷塾】で講演活動を行う。2020年オンライン中谷塾【中谷庵】を開始。

詳しくは、HPで。<https://an-web.com/>