

NAGOMU

www.nagomu.com

人間開発 (ひとづくり)
商売繁盛 (こころのあきない)
社会貢献 (おやくだち)



Nagoya Gourmet-Shop Management Union

PRESS Vol.100

ナゴムプレス (会員情報誌)

2023年3月1日発行 発行: NAGOMU 事務局



NAGOMU 第319回経営セミナー

日時: 2023年2月21日(火)

会場: 本丸ホール

演題: 今だから求められる真心の接客術

講師: スマイルリング

代表 長嶋加寿永氏

- ① 3×3の9マスの枠を用意
- ② 真ん中にお題を書き込みます
- ③ 周りの8マスに連想する言葉や思いついたことを書き込む
- ④ 周りの8マスそれぞれをさらにお題にして進めていく

	考えたいテーマ お題	



9マスワークとは、マンダラート・マンダラチャートといい、アイデアを広げたり考えを明確にまとめる方法。目標達成シートにも使われます。

こと③スピードメニュー。知識を付けると自信と笑顔が生まれ、作業効率もupし、ヒアリングや提案もでき、お客様の安心と笑顔に繋がる。良い場を作るために一番大切なことは感謝の言葉で、ありがたうに尽きる。

■ ありがたいの魔法

印象がよくなる ポジティブな印象
会話のリズムができる
怒りの鎮静化
すごく運が良くなる

マイナスの言葉ばかり使うと運気が低くなる。綺麗な言葉と罵声を浴びせた水を急速冷凍した場合、綺麗な言葉は綺麗な結晶に、罵声の方はドロドロの結晶になる。人間の体はほぼ水。つまり、言うということとは、聞くので自分をもドロドロになってしまう。

長嶋は今日のレジュメを作りながら、笑顔とおもてなし、感謝の心と笑顔がある場所、その全てがナゴムの基本理念にあると気づいた。

最後に全員で「ハッピー ラッキー 大好き」と全員で笑顔と拍手にて終了。長嶋からは「たくさんの方々から愛され、ファンになっていただけるお店を皆さまでつくり続けてください」とエールが送られた。

OPENING

2月22日

ニューカムラプリンセス大通店

名古屋市中区栄3-13-27

株式会社イトジョイ・フードサービス

2月23日

福重商店・フジヤ55

岐阜市正木中1-2-1 マーサ21

株式会社 GENGE CORPORATION

おまかせの接客

- ① とてもシンプルで、実戦で活用できることが多いお話しでした。
- ② 仕事全般に通じるお話しで、相手におもてなしの心を忘れずにします。
- ③ 作り笑顔でもいいので、笑顔の大切さが解りました。
- ④ 接客力の差は、「お客様に楽しんで欲しい」というゴールの違いだと気が付きました。
- ⑤ 楽しんで欲しい！喜ばせたい！を意識して営業します。
- ⑥ コミュニケーションの大切さや、笑顔の大切さが解りました。
- ⑦ 魔法の言葉を自社で浸透させていきます。
- ⑧ 語尾に「い」をつけて、笑顔を増やしたい！
- ⑨ 接客の見直しの確認が出来てとてもよかったです。

笑顔を整え接客講座

真心の接客で笑顔の輪を

2月のナゴムは接客講座をしているSmile Ringの長嶋加寿永氏(以下長嶋)をお呼びしました。まずは名札づくり。作っている様子から、何が得意で何が苦手かを推測することができ、気遣いの有無、アイキャッチしながら話すかどうかなども見ることができた。

長嶋は、49年間続いた中華料理「金華」の娘として育った。店を閉じる時に、父を尊敬してはいたが、学び続けなかったことや、共に成長する仲間がいなかったことが閉店をする理由の一つだったのでと考えると願って全国に接客の良さを伝えるようにと願って全国に接客の良さを伝えている。

長嶋は起業前、ファミレスに勤めていた時、SIサーバードランプリという接客の日本一を決める大会で、東海地区で優勝、全国で準優勝を果たしている。「飲食店の仕事ってよく目の前のお客様を幸せに、笑顔にする、とお話をするのですが、例えばお昼に食べたラーメンのおいしさは、会社に戻っても幸せが続きます。飲食は、実は目の前の人だけでなく、その先の笑顔に繋ぎ、全部に繋がって最後は自分に帰ってくる。大きな社会貢献だと思っています」

■ 一歩、一手、ワンクッション
接客研修の一つとして、オープン時や既存店でもロープレ研修を行う。既存店

3月2日

がブリキン。Singer TOKYO-BAY 店

船橋市浜町2-1-1

株式会社ブルームダイニングサービス

3月5日

君のハンバーグ食べたい葛西店

東京都江戸川区東葛西6-2-6

株式会社 DREAM ON

3月10日

牛ざんまい 御器所店

名古屋市昭和区御器所通2-7-1

株式会社 AJドリームフリエイト

今後のスケジュール

第321回 経営セミナー

株式会社ズキユン

代表取締役 加治 幸夫氏

日時: 4月18日(火) 14:00~

会場: ウィンクあいち小ホール1

総会: 15:30~

第322回 経営セミナー

株式会社出前館

代表取締役社長 藤井英雄氏

日時: 5月25日(木) 14:30~

会場: ウィンクあいち1102

第323回 経営セミナー

GOSO株式会社

代表取締役 藤田 建氏

日時・会場(調整中)

の場合は環境整備をし、お店の中の動線や視線など無駄を減らしていく。この無駄を整えるだけで、スタッフに笑顔が生まれ、お客様に向き合う時間をより多くとることができるようになる。セルフの場合は、どうしたらお客様が使いやすいのか。またはスタッフが補充しやすいか。などにより、お客様から見えても邪魔にならない。そういう整備が必要となる。

■ あなたの接客はどんな接客?

自分や店での接客を考えてみよう。まず運営上必要な作業がある。なにを思い浮かべるか。

(読みながらメモを取ってほしい)
おおまかに次の6点がある。

- ① 開店準備・閉店準備
 - ② お水やおしぼりの提供
 - ③ オーダーをうかがう
 - ④ 調理をする
 - ⑤ 商品を提供
 - ⑥ お会計
- 次に、おもてなしについて考えてみよう。おもてなしをするとはどんなことなのか?
- 長嶋が書きだしたのは次の7点
- ① 心のおもてなし
 - ② 笑顔・アイコンタクト
 - ③ 元気(心身共に)
 - ④ 笑声(お店・場に合う声)
 - ⑤ 安心感
 - ⑥ コミュニケーション

⑦お客様に合わせた応対

「スタッフが元気でいることは、とても大事なおもてなし」と長島。笑顔を感じる声、そしてお店・お客様に合わせた声を出すこと。制服が汚い人は人を不安にさせる。なにを聞いてもすみません、わかりませんと答えるのも不安を与える。安心感を与えるようなおもてなしをすること。

「コミュニケーションの話をすると、得意です、と答える人いますがそれは違います。お客様にあわせた応対であること。いい接客とはある特定のお客様たちとだけ話すことではない。こちらの情報を伝え、お客様の情報を聞き出すコミュニケーションができるかどうか。

「おもてなし」辞書には、「裏表がないこと」。モノだけでなく、心や気持ちも含まれ、相手への思いやりをしぐさやふるまいで、行動で表すこと。人は行動にしない事が多く、特に男性は苦手。「きちんと行動に出す。言わなくてもわかるだろうはなし」と手厳しく指摘する。

「作業」とは相手からの要望を言われたから実行すること。(例)すみません、取り皿もらってもいいですか？

「おもてなし」とは、相手から要望を言われる前に実行すること。

「すみません」という言葉は人に謝る時に使う言葉。つまり毎回お客様に謝罪をさせていることになる。「大好きな大

■たこやきスマイルトレーニング

①両手でたこ焼きサイン（OKサイン）をつくる

②「たこ焼き」と発声し、持ち上がった頬に手を当てる

■身だしなみとは？

おしゃれは自分のため身だしなみは人のため、お店によっては金髪OK、ピアスOKなのもいいが、第一印象はそれを上回る接客技術を持つスタッフに育てることが必要。第一印象がいいと、いいところを探そうとするが、悪い印象は悪いところを探そうとしてしまう。

■挨拶

あ ↓ 明るく・アイコンタクト

い ↓ いつも・いつでも

さ ↓ 先に

つ ↓ 続けてもう一言

スタッフ同士・で職場の環境をよくしないといい場は生まれない。「みなさん挨拶していますか？」と長島。挨拶も誰かだけ苗字を呼び捨て、例えばちゃんづけ、名前を呼ばずに挨拶だけ。そういう差は作らず、絶対にみな同じ接し方で挨拶を徹底する重要さを説いた。そういう差は感じさせない方がいい。

また日本語を正しく使うことを教えることも重要。いらっしやいませの前後にこんばんは、おはようございます。こんにちは、時間の挨拶をいれることで、お客様への印象もよくなる。またお待ちくださいという命令形ではなく、お待ち

切なお客様にごめんなさいと言わせてます」と長島。すみませんの数を減らすいい場・いい店づくりになる。意味が違っても、言葉が同じだと、ネガティブな印象を脳は受けてしまう。すみませんをいくつ減らすかがポイントで、そのためには要望の前に、実行をするこ

とが大切だ。S1エントリーの時に、審査委員からあなたの笑顔はお客様に笑顔になってもらいたい笑顔。人に笑顔になってもらうと、自分も笑顔になると本当の意味で気づけた。長島が笑顔が一番に大事にしているのはそれが理由だ。アイコンタクトは接客中に店の入り口で待たせしているお客様の方に向け、気づいていますとオーラを出すことで、安心してもらえる。自分がわかりやすく声を元気に出すのは、チームプレーのため。他のスタッフの動きを自由にするためもある。

案内する席がさほど良い席ではない場合スタッフの声掛け一つで、それがよい印象の席に変わることがある。例えば居酒屋のカウンター席。「カウンターでもいいですか？」と言うのが多い。しかし「ちょうど今カウンターが空いたんですよ。よかったです」という案内なら、「やったラッキー座れる」という心境になる。逆転の発想を活用し、言葉の魔法をいくつかけられるかは重要だ。そのためにも、自分の店の席はどんな席なのか？お客様目線で座っておくこと。そう

ただけますか？と確認を求める言葉遣いになること。こういう言葉を使うようになると、自然に、ありがとうございます」という言葉も増えていく。褒められた時も、恐れ入ります」という謙虚な言葉を添える。料理がまだ来ていない時、すみませんではなくて、確認してきますの方が誠実さがある。

社員とスタッフ間も同様で、スタッフが質問をしたときに、これは社員だけでなくスタッフに対しても同じです。質問された社員がわからないではなく「質問ありがとう。確認してまた報告するね」と言うこと。これだけで社員への信頼度が変わる。

■間違った言葉

【正】○○になります。

○○です。○○でございます。

【誤】よろしかったでしょうか。

これは過去形になり使わない。生ビールのほうになりますは「ほう」は方角なので、これも違う。

■語先後礼

言葉と同時におじぎをした場合、ありがとうございますを床に言っていることになる。順番としては言葉のプレゼントをしてからおじぎ。

■雑情報がないお店

いいお店と言われる大切なキーワードは雑情報がないこと。雑情報は五感で感じるもの。例えば壁紙が破れている。床が汚い。ゴミが落ち

することで、来店のお客様のパターンで席を案内することができ、かつその時の来店している全体のお客様のバランスを見て、席の配置を思いつくことができるようになるだろう。

お客様は、お肉の種類が違うのはわかっていても、スタンダードとサーロインの値に1000円の差があれば、スタンダードを注文されることが多い。しかし、それは2000円のサーロインを食べた経験がないからでもある。例えばフェアで差額が500円しかないのであれば、無理ではなく、お客様の会話の様子などから、たまの贅沢ということ、サーロインを推すことができる。しかし、サーロインの方がおいしいという言い方はしない。一つの商品を下げて、ランクアップを注文するのではなく、眨めることなく、別のものを促すテクニックがあれば、食べたことがないものを経験していただける。次回こちらはいかがですか？など来店動機に繋がる声掛けも大切。

世間にはおいしいものが溢れ、ネットでも注文ができる時代。それにも拘らず来店してくれたお客様にすることは、喜んでいただくこと・楽しんでいただくことに尽きる。清掃も笑顔もお客様のためには、おおもてなしに変わる。結局は、こころなのだ話す。

■笑顔の効果

顔のしわやたるみがなくなり、筋肉が

ている。お皿が欠けている。お客様にとつては必要のない情報で、喜ぶ感覚とはほど遠くなってしまふ。この雑情報という小さな不安が積み重なっていくと、大きな不満になる。この雑情報による不満が溜まるのは新人スタッフも同じ。マニュアルがない。聞いても返答が人で変わる。メニューや料理の説明もない。とりあえずやってみようと言われる。専門用語がわからない。これらは丁寧に教えてないから、トレーニングがうまくいくはずがない。

雑情報が多いところは、スタッフの私語も多く、お手洗いやキッチンも汚れている。乱れていくと、キッチンも汚れていき、それが風景になるので、気にならなくなる。

視線を変えて視点を変え、時には写真に写して客観的に気づききっかけを作ろう。接客をよくしていきたいと思ったら、雑情報を帰ったらみつけて排除していく。言葉使用いどうか？うちの冷蔵庫どうか？テーブルがたがたしていないか？笑顔・表情・言葉遣い。これも五感。

■安心安全笑顔に繋がるもの 5S

『整理・整頓・清掃・清潔・しつけ』

- ①出す 全てを出す
- ②分別 必要・保管・不要と3つにわけ
- ③手放す 不要なものを手放す（売る・捨てるなど）増やさない
- ④収納 物の定位置を決めて必要な場所

つくことが小顔効果がでる、そして病気になるにくい。写真映りがよくなり、周りを幸せにすることができ、良いご縁を引き寄せ、運氣がある。マスクをしているからと話す人がいるが、マスクをしていてもそうかそうでないかはわかる。だからこそ笑顔が大切ということ、トレーニング法を幾つか紹介する。

■笑顔のトレーニングのポイント

- ①理想の素敵な笑顔とその笑顔を手に入れた姿をイメージすること
- ②表情筋を意識して最大限動かす目を大きく見開く
- ③口を限界まで開ける
- ④毎日一回でもいいので、続けてみる

■ウキウキ笑顔 トレーニング

- ①「ウ」と声に出しながら思い切り唇を前に出します。
- ②次に「キ」と言いながら口角を上げます
- ③目も笑顔を作ります
- ④「ウ・キ・ウ・キ・・・」と約1分間くり返します

大好き同士なら「ス・キ・ス・キ・・・」でやってみよう。

■三日月アイトレーニング

- ①両目をぎゅゅとつぶります
- ②次に思い切りパツとひらきます
- ③右目だけぎゅゅとつぶります
- ④次に思い切りぱつとひらきます
- ⑤左目だけぎゅゅとつぶります
- ⑥次に思い切りパツとひらきます

に必要な数をしまふ

⑤ラベリング 誰が見てもわかるようにする

初めて来た子があまり説明しなくてもできる場を作ることがとても大事。その人にパフォーマンスしてほしいならば、わかりやすくしておく。

■清潔・清掃

清潔で気持ちの良い安心安全な職場で働けるようにすることは、全員の役割だ。ゴミが落ちてたら拾う。スタッフフルムを片付ける。当たり前ができるスタッフさんに育てよう。

■5W2H

いつでもだれがなにをなぜ、どのようにならで。これらをきちんと言葉で伝えること。察しろはなし。Z世代がダメなのではなくて、教える側がよいことを知る。一歩・一手・ワンクッションを減らすために、雑情報を減らして笑顔を増やす。

なにをよく使うか？ 見た目もすっきりし、作業路線をよくする。喜んでいただく接客のためには知識力が大事。

■店舗知識 商品知識

■周辺知識&時事ネタ

9マスワーク

大谷選手が高1の時に作った9マスワーク。店舗知識や商品知識を中心に作ってみよう。

9マスワークのお題目の例 ①スタッフさんに教える知識②お客さんに聞かれる