

## 専門家が伝授する経営突破ナビゲーション(第3回)

### 接客に求められるホスピタリティとは？高める方法も解説

2022.03.02



今後、労働人口が減り、AI化も進み、人ができる仕事は絞られていきます。そのようななか、人にしかできない仕事として「ホスピタリティの高い接客」が挙げられます。しかし、実際に「ホスピタリティの高い接客をしましょう」と言われても、具体的に何をすればいいのかわかりませんよね。そこで今回は、ホスピタリティの概要やホスピタリティを高める方法について、日本ホスピタリエ協会代表理事である安東徳子さんにお話を伺いました。

接客における通常のサービスとホスピタリティとの違いについてお伺いします。

通常のサービスとホスピタリティは似ているようでまったくの別物です。物に例えるとすれば、サービスが既製品で、ホスピタリティは特注品ですね。サービスとはすべてのお客さまにあらかじめ準備した対応をとることです。サービスを受ける相手は不特定多数で、なるべく多くのお客さまに提供します。一定の対応を提供するため、マニュアル化ができます。

一方で、ホスピタリティとは自分から進んでお客さま一人ひとりの感情を読み取り、個々に対応することです。具体的には「特定の人に」「特定の場所で」「特定の時間に」特別なことをします。この行動はお客さまの気持ちを想定した時に生まれる「思い」から起こるものです。

また、ホスピタリティは相手の感情に共感することが前提のため、マニュアル化はできません。つまり、あらかじめ想定されているものがサービスであり、自発的に想定するものがホスピタリティです。

接客の良し悪しで店の売上げはどのくらい変わりますか？

長い目で見ると大きく変わりますね。その理由は、ホスピタリティの高い接客を続けているとリピーターが増えるためです。たとえば、同じ商品・価格でも「マニュアル通りのサービスをするA店」「自分のことを気遣ってくれるホスピタリティの高いB店」があるとしましょう。「また行きたい」と思うほうは間違いなくB店でしょう。お客さまは、自分が大切にされていると感じる店を選びます。

ホスピタリティの質はどうやって測るのでしょうか？

方法はいろいろありますが、主に使っている方法はチェック式のお客さまアンケートや記述式のアンケートです。この2種類のアンケートを総合して図りますが、チェック式よりも記述式のほうが具体的に書かれているため参考になるでしょう。

たとえば「スタッフの接客:5点」よりも「スタッフの〇〇さんの接客がよかった」など個人名で評価されたほうが具体的に接客の質を測れると思いませんか？

また、飲食店や美容サロン、旅館などによくある口コミサイトも参考にします。匿名で投稿できることもあり、評価の理由を詳しく書いていることが多く、お褒めの言葉やお叱りの声など、具体的に知ることができます。



ホスピタリティを高めるために普段の生活から意識することはありますか？… 続きを読む