

接客サービスの達人

江澤博己「著」

接客サービスの

達人の



江澤博己

偶然、ホテルに就職
喜ばれる努力重ねる

ホテリエと称する職業があるとは知らなかった。まして独立してフリーランスのコンサルタントになることなどはあまり例がないらしい。

著者はプロのテニスプレーヤーになる道をめざした高校生だった。親に反対されて家を出たものの、定職に就く必要があつて、なんとなくホテルに就職した。

舞浜のリゾートホテルでベルボーイを二年ほど勤め、やがてドアマンを経験する。そのあと赤坂のイタリア料理のレストランに転職した。そのような経験から著者が学んだのは、どのようにすればお客様に喜んでもらえるかという一点につきるようだ。すなわち接客サービスの基本である。

食事をする場合だけではない。たとえばのど飴。交渉相手が風邪をひいていたときのためにバッグに入れておくのだ。あるいは折り畳み傘。ビニール傘ではない。「折り畳み傘なら何かの折に、相手が返しに立ち寄ってくれる可能性が高いからです」

何でもないことかもしれない。しかし、私は今までそのようなきめ細かい心遣いをしてくれる店に寄ったことがない。

だれでも努力次第で達人になれるのである。ニート百万人ともいわれる時代、働くことの意味を子供たちに感じてほしい。(大和出版・1575円)