

コロナ禍を契機にソーシャルディスタンスが重視されるようになり、サービス業においても非接触のサービスが一気に浸透した。ゴルフ場でも、自動精算機や自動チェックイン機、レストランの配膳ロボットやタブレットオーダーなど非接触のサービスを見かける機会が増えた。このように顧客とコミュニケーションをとる機会が減ってきたなか、挨拶を含めた接客は、何のためにあるのかわかっている気がしてならない。私は、接客とはお客様の心を満たすためにあるものと考えている。逆に心を満たすことを怠れば、いずれサービス業は機械に取って代わられるだろう。また、顧客との接点が減ってきているからこそ、接客における顔ともいえる挨拶は、第一印象を左右する重要な要素であり、ひいてはゴルフ場の評価にも繋がる。「ここは感じのよいゴルフ場だな」と思ってもらえるような挨拶が望ま

挨拶



何となくで評価しないで
成否を数値化することが大切

解説 船坂光弘（ザ・ホスピタリティチーム代表取締役）

れるのは当然だが、従業員によって出来や不出来に差があつては、対応に当たった従業員の質でゴルフ場の評価が分かれる結果となつてしまふ。そうならないように、私は挨拶の出来を「何となく」ではなく、得点形式で定量化することを勧めている。

理想的な挨拶を
数値化して共有する

では実際に、お客様の第一印象をよくするに当たって提唱している「ストローク度数に基づいた挨拶の定量化」について説明したい。ストロークとは、交流分析心理学のなかのコミュニケーション理論を指し、自分の行動・態度・表情・仕草を通じて、いかに相手の心を満たすかを意味する。これは度数で表すことができ、挨拶の場面では①「おはようございます」「いらっしゃいます



話しながらお辞儀をするのではなく、笑顔で挨拶した後にお辞儀をする分離礼を心がけたい

せ」といった声かけができたか、②声かけをする際にお客様とアイコンタクトがとれたか、③笑顔で接することができたか、基本となる①②③に加え、④相手の名前を呼んだり、気遣いの声かけができたか、という4つの項目を設け、それぞれに1点を付与する。たとえば、単に「いらっしゃいます」と声をかけただけでは①しか成立せず、得点は1点だが、4つすべてクリアすれば最高の4点となる。4点を取ることをスタッフ全員が意識して挨拶を徹底すれば、挨拶だけでゴルフ場のレベルを上げ

ることができると考えている。これこそがロボットではなし得ない付加価値である。こんなことを言うと、「挨拶くらいちゃんとやっているよ」と思われるかもしれない。しかし、ホテルやレストラン、ゴルフ場などで接客に関するセミナーを行つてきて、本人は実践できているつもりでも、実際はほとんどの方ができていないと感じている。特に②のアイコンタクトと③の笑顔に関しては、どの業種においても徹底できていない。これはお辞儀の方法にもよるが、言葉とお辞儀を同時にする。同時礼では、相手の目を見ることが笑顔を見せることもできない。実践してほしいのは、言葉が先でお辞儀が後になる「分離礼」だ。

また、④に関しては、フロントに次いで多くのお客様と接する機会の多いマスター室の人も意識してもらいたい。たとえば、練習場のコインを渡すとき、「今日は寒から1枚羽織つてもいいかしれませんね」といったひと言があれば、相手の心象は変わるはずだ。レストランなど外部委託をしている場合も、こういった意識は共有しておくとい

シーズン前にいま一度
基本の確認を

笑顔で
挨拶は
できている？

オフに磨く！

接客力
向上
講座

身だしなみは
確認した？

接客は顧客とのコミュニケーションや信頼関係を築くための接点であり、サービスの質や顧客満足に大きく影響する。機械化やデジタル化で顧客と接する機会が減るなか、顧客満足度やゴルフ場のイメージアップを図るにはどのように接客を行えばよいのか、大切なポイントを3名のコンサルタントに聞いた。オフの研修で接客に磨きをかけ、春のシーズンを迎えたい。

言葉遣いに
間違いは
ない？

