

皆様 こんにちは、畑中です。
予定では河合さんが業務マニュアルについて
引き続き担当することになっていましたが、
今回は特別編ということで私が割り込んで担当します。

以前、「マニュアル通りの対応」について疑問を投げかけました。
今回は「ルールに則った対応」について、私が体験した
エピソードをご紹介します。

先日、近所に **Bouldering gym** なるものができたので、出掛けたときの事です。
ロッククライミングの練習をするところがあって、
岩場に模した壁をのぼっていく施設がなんとも楽しそう。
新し物好きの長女とワタシは、当然ワクワク気分で乗り込んだんです。

ところが、受付で年齢を聞かれた娘が「小学五年です」
と威勢よく答えたところ、店長らしき男性から
「小学生はダメ、中学生からです！」とパシッと断られてしまった。
これで娘のワクワク気分は一瞬でしぼんでしまった。
それどころか「もう二度と来るもんか」というモードに……。

私は併設のお店も覗きたかったのですが、娘はもう帰ろうという。
顔を見ると半ベソ状態。ルールだから仕方ないじゃない、と諭しても、
娘の気分はその場では回復しませんでした。
まあ、店長としてはルールを説明しただけであって、
そこに問題はないんでしょうが、見込み客を一人失ったのは確かですよ。

さて、このルールというのはやっかいなものです。
顧客にとっては「断られた」としかうつらない。
顧客対応にもう少し慎重なスタッフやお店であれば、
小学生を見込み客と見做し、もう少し対応に工夫しただろうと思う。
いや、すべきでしょう。

他人のビジネスだと問題点が見えるのですが、
これを自分自身に置き換えてみるとどうだろう。
「ルールだから出来ません」と伝えていることは往々にしてあるように思う。
顧客や見込み客の気分を台無しにしていけないだろうか。急に心配になってきた。

普段ナントなく決められたことに疑問を持たず仕事をしていると、気が付かないうちに先ほどの店長みたいになってしまわないか。そうならないようにしたい。

ご意見、ご感想もぜひお願いします。 info@learningit.jp