

## 人のサービスの差別化 チェックリスト

サービスの世界では、定まったレベルや他社と同じレベルでは生き残れないと認識し、「人＝自分」に関わる所で差をつけよう！ まず、「我社に来店した動機、目的は何か？」「我社に引き合いをした動機、目的は何か？」をしっかりと押さえましょう。その上で、販売する品物、製造する製品に関わる社員個々人が、お客様サービスの心を持ち、常に工夫をし、お客様に印象付ける事が付加価値となります。そのためには自分自身の品質を高める努力を怠ってはいけません。お客様の予測を超えるあなたのサービスがあって、初めて感動を与えることができるのです。それが本当の品質です。

**社員行動基準は、次の六つのS（エス）の実践です。自分でチェックしましょう。**

- ① **スマイル（笑顔）**・・・アイコンタクトを大切にしよう。目で笑いかけよう。第一印象はとても大切です。
- ② **スマートな身だしなみ、スマートな身のこなし！** 一日の中で定期的に鏡に映る自分を見て、チェックしよう。お客様の目に映る自分自身も商品です。
- ③ **スピーディー**・・・即時性、同時性（リアルタイム）が理想だが、一步譲って3分以内に反応しよう。
- ④ **センシビリティ**・・・思いやり、気配りは大事です。全身をセンサーにして、お客様を感じ取る、全身で聴く努力を続けましょう。
- ⑤ **スタイル**・・・我社らしさの表し方。商品知識であり商品への思い、説明の話法、ツール等の対人スキル等お客様への思いの特別装備を各社で工夫しよう。
- ⑥ **スペシャリスト**・・・プロらしさを見せる。そのためには自分自身の品質の向上は避けられません。

人は思っているだけでは伝わりません。行動に表して、言葉に表して初めて伝わります。社員一人二人ではなく、全員が徹底してこだわる事です。そして、そのこだわりを日々進化させるのです。キーワードは、「小さな事ほど丁寧に」、「当たり前のことほど徹底する」です。

このこだわりの継続やサービスの質の向上は、職場の風土・組織の風土のバックアップ無くしてありえません。社員が、クレームやミスで上司に怒られるという意識が先行すると、お客様の方を向かなくなります。会社の管理職に顔が向いては本末転倒です。ですから、管理職は徹底して社員をサポートするのです。まず、ねぎらいの言葉を掛けましょう。そして社員の話を身体全体で聴くのです。お客様に提供するサービスを作るのは社員です。良いサービスを生み出すためには、社員の意欲、能力を最大限に引き出す努力は欠かせません。

そして定期的に自社のレベルを確認しましょう。マネジメントサイクル（P-D-C-A）を回すのです。

★全日空執行役員（平成17年10月18日、北海道ビジネスフォーラム当時） 山内純子さんのお話をもとに吉見が作成しました。