

第9回研修 接客の基本 快適なスタジアムを創る

接客の基本は、人と人との関わりです。仙台スタジアムでも、観客の方との交流は、様々あるわけですが、接客と言うのは本来、皆さんが社会生活をしていることの延長であって、そんなに意識しなくてもできるものであると言えます。マンガを使った冊子を用意しました。あまり難しくなく、取り組めればと思います。

日時 2003年5月11日(日) 9:00~10:00
場所 セルバ 5F セルバホール (仙台市泉区泉中央)
講師 VVN 事務局長 泉田 和雄 氏



～ 接客とは ～

私たちは、ボランティアということで、スタジアムのゲームでの役割を果たしているのですが、これは当然のことですが、外から見れば、社員なのか、もしくはベガルタ(運営)側の人間であると見られてしまうわけです。一般の方はボランティアという区分けはしないでしょう。そういう意味では、確かにボランティアのネームプレートをつけていますから、気持ちの上では、そこまでやらなくても、という若干甘えがあることも事実ですが、基本的にはチームの一員として自覚しておく必要があると思っています。原則は、自主的にやっているわけですから、強制されて堅苦しくやるのではなく、楽しくやれることが前提です。やらされていると思ったらつまらないですからね。そうはいても、最低限のルールとして、ある程度お客様を迎える体制は欲しいのです。接客の仕方はピンきりですけれども、ここでは単純に、来てくださったお客様に仙台スタジアムにきてよかったと思ってもらうことが大事です、勿論、大部分のお客さんにとっては、勝ってくれることが一番のおもてなしになるのですけれどもね。仮に負けたにしても、次回は来られないお客さんも一杯いる訳です。

市民後援会では、年に一回スタジアムアンケートというのを実施しているのですが、5～10%は、そのゲームが初めてというお客さんです。やっぱりその日しか来ない人にしてみれば、ボランティアの対応というのも印象に残ります。折角なので、**いいイメージで帰ってもらうのも、私たちの務め**かな、と思います。

～ 接客の4原則 ～

チームの方では、毎年ボランティアハンドブックというのを作って、ボランティアの皆さんに配布しています。2003年版の真ん中あたり(12ページ)に、「仙台スタジアムでの接客の基本」というページがあります。4年前に私が書いたものなのですが(うふふ)、原則はこれに沿って進めていきます。もともとこの冊子は、VWNから提案をさせてもらったものです。まず携帯できるものにしたい、誰でもが、初めて参加した人でもパッと見れば最低限の基礎知識が分かるものがほしい、ということで作ってもらいました。今年、チームから余分にもらいましたので、希望のあった他のJリーグチーム8チーム位に配りました。そうしたら、ここまで作っているところは他にはないそうです。そう意味では、我々の自慢になるものですね。このハンドブックの中では、1ページだけなので難しいことはほとんどないのですが、抜かしていた前段の部分があるので、そこから話したいと思います。先ほども言いましたが、社会生活をしていることと変わらない、スタジアムだからと言って、特別なことはないと思ってもらった方がいいです。まず、**公平に対応しましょう**、これは簡単なようでなかなか難しいことです。年配の方、お子さん、女性、外国人、仮に酔っ払ってる人など、いろいろな人がスタジアムに来ますので、ある程度どこかで線引きは必要なのかな、と思います。ここから先は警備員へということも出てくると思います。そこはあくまでも出来る範囲での公平な対応ということです。ただ、ともすると、人間って第一印象で好き嫌いってあるじゃないですか。そこでどうしても接客に差が出てしまうということが、接客にしろそうでないにしろ、どうしても起きてしまうので、意識的に注意していく必要があるのではないのでしょうか。2つめ、**一人一客の原則**というのは、商売をやっていく時の原則ということになりますが、受付ではたて続けにお客さんが来るという場合がありますね。売店でもお客さんが並ばないで、途中から商品を出してくることもありますね。恐そうな人だと、つい恐そうな人を先にやってしまうことは、人間としてどうしてもあるかもしれませんが、どちらが先かわからないときは、「すみません、どちらがお先ですか」と聞いて、お客さん同士は大体の場合わかっていますから、聞いて「私がお先です」となっただけから対応することが、公平さという部分でも大切で、不公平な接客はトラブルの元になるので、ここは気をつけたほうがいいですね。そういう意味では、3番目の**先客優先の原則**とつながります。4番目は**受けてたつ**ということですが、ケンカ売られたら買うよ、ということではなくて、お客様が求めない過剰なサービスは逆にトラブルの元になりますという意味合いもあります。下のマンガにあります。販売ですとお客さんはゆっくり見たいのに、いきなり後ろから「いらっしやいませ、いかがですか」というのは、皆さんおおむね経験があると思いますが、あれはいい時と悪い時と確かにありま

すよね。どうしようかなと迷っている時であれば、非常にありがたいものなんでしょうけど、ゆっくり見たいなという時は、逆にうるさいなと感じることもあるでしょう。お客さんが望まれた時にしっかり対応することが大事です。

～ 接客のレベルを決める 4 つの要素 ～

ひとつは身だしなみ、ボランティアの場合は、それ程うるさくは言われなくてもいいのですが、チームが決めたユニフォームである、ジャンパー・夏はポロシャツを、きちんとだらしないように着るということです。なかには前を開けている人もいますが、基本的にはファスナーはきちっとしめておくということです。**ふたつめは言葉づかい**、トラブルの原因となるのは、往々にしてここですね。「こういったじゃないか」「あの時はこっちに案内したじゃないか」など、言葉づかいやその内容についてのトラブルが多いです。冊子を見ながら、持ち帰った後にこんな言い方があるのだということで練習してもらえれば、と思います。この方と話をする時、どのような言い方だったら不快な気分にならずに話せるだろうか、ということを考えると、友達同士と話す時と、社長と話す時では、当然話し方も違いますよね。こうやってボランティアを長くやってきて顔見知りになった人とは、他人行儀ないいい方でなく親しげに対応する接客も、私は好きです。3年前の研修会の時にも話しましたが、ファーストフード店のような、画一的な接客は好きではないのです。私は、気に入った店には結構通う性質なのですが、朝コーヒー飲みに行ったりすると、大体同じ店員がいます。おはようございますから始まって、「どれになさいますか」と言われますが、2,3ヶ月も通っていると、このお客さんは何を頼むかってわかるじゃないですか。いつも行ってるのに、「どれになさいますか」は必ず言われる(苦笑)。マニュアル通りなんですね。私の顔も覚えて話をするのだから、「アメリカンですね」と言って出してくれればうれしいのになぁと思います。ま、特別扱いするということではなくて、画一的な接客はどうかぁと思います。そういう意味では、話し方も変えていいのではないかと思います。スタジアムでも、あの人がいるから楽しみだということもまれにありますよね。あそこに行けばあの人に会えるということもあるでしょう。イタリアのセリエAでは、スタジアムの座席が代々ファミリーの指定席になっているそうです。仙台スタジアムでも、優先販売であれば更新できていますよね、そうすると、次の年もまた同じ人と隣になって、話をするということがありますよね。全部がそうなくなってしまえば新しい人が席を買えない事になるので困りますが、一定程度は、このような席の固定化があるのも、楽しみ方のひとつかな、と思います。結構脱線しましたが(笑)、あのボランティアがいるから行ってみようかな、ということがあったら素敵だなぁと思っています。

最も接客のマニュアルで取り上げられるのが、東京ディズニーランドのやり方です。当然マニュアルなんですが、独自に工夫されているところがあって、例えば、お客さんはゴミをどんどん落として歩いていい、しかし必ず、その後をゴミを拾って歩く人がいるということがあがるそうです。これは解釈が分かれると思いますが、他には、子どもの対応については、必ず目線まで下がって話をすることです。背の高さによって、しゃがんだりかがんだりして、目線を調節します。大人が子どもに向かって上から「どうしたの」と言うよりも、目を見ながら話し掛けると、威圧感はなくなりますよね。女性・お母さんたちは、無意識のうちにそういうスキンシップのやり方ができるようですね。若い人や男性は少し苦手な人もいるかもしれませんが、ちょっとしたことですが、注意しておくといいですね。また、敬語の使い方というのは難しいのですが、うまく使えば気分を害することなく接客できます。敬語は解釈が難しく、「まいります」「いらっしゃいます」というのは、行くのか来るのかよくわからないという感じですね。間違っても使われるとわからなくなるということがあります。それから、対応する側の思い込みなのですが、このお客さんは何でも知っていると考えてしまいがちなのです。私たちが普段使っている「ゲート」という言葉があるとして、「ゲートです」と案内したとすると、あるお客さんは、この「ゲート」という言葉が分からないことがあります。本来「の席はどこですか」「グッズ売り場はどこですか」と言われたら、通常の接客業の場合は、その場所まで案内するのが普通です。ただ、仙台スタジアムは非常に広いということと、ボランティアとしての持ち場があるということで、つい「Nゲートです」と言って済ませてしまいがちですが、地図を示して説明をしたり、「ご案内したいのですが、持ち場を離れられないので、よろしくお願いします」と

いう一言があると違うと思います。「券売」「テナント」などは、ボランティアの専門用語になっているので、多少気をつけなければならないですね。**3番目はそうした「活動したり対応する態度」**全体を注意しましょう、ということです。最後は**4番目に命令形・否定形を使わない**ということです。人間気が立ってくると、どうしてもそういう言い方をしてしまいますね。「あっちにいけ」とか。接客では極力使わないということです。

～ 接客で使う基本用語 ～

大部分の接客では、この基本用語から3～7つ位を組み合わせ使っています。

- 1 いらっしゃいませ
- 2 はい、かしこまりました
- 3 少々お待ちくださいませ
- 4 大変お待たせいたしました
- 5 失礼いたします
- 6 申し訳ございません
- 7 恐れ入ります
- 8 ありがとうございます
- 9 また、お越しくくださいませ

この中にも、ご商売をなさっている方がいらっしゃるとは思いますが、多分無意識に使っていることと思います。「ありがとうございます」「また、お越しくくださいませ」や「いらっしゃいませ」「こんにちは」は、組み合わせ使っています。ゲートで、あ、そうじゃなくて(笑)北側の入り口でのお客さんへの声がけは、そんなに難しいものではなくて、「いらっしゃいませ」「こんにちは」でいいのです。一声かけるかかけないかがポイントです。本来は、立ってお腹から声を出して練習してみるのがいいのですが、面と向かって二人ずつペアになって、必ず声を出す練習をしてから、店に出るといったのが日常的に義務としてやっていることです。まあ、なかなかできないことです。ボランティアでもそういう練習があってもいいのではないかと考えています。例えば、初めて会ったボランティア同士がそうやって目を見て練習する、これは当然のことですが、**接客は全て相手の目を見て行きます**。直立不動のまま「いらっしゃいませ」といいますか？普通は軽く会釈をしながら「いらっしゃいませ」と言いますよね。目線は少し動きますが、うなずきながら「いらっしゃいませ」というものもあります。皆さんも、食べ物やさんや洋服を買いに行ったりする時に、今日の接客対応は良かったなあと思う店が必ずあると思うんですね。今度じっくり見てみてくださいね、すごく参考になります。実は、「2回うなずきあいさつ」というのがポイントになってくると思うのです。「ありがとうございます」「また、お越しくくださいませ」を言う時に、「ありがとうございます」会釈「また、お越しくくださいませ」と、会釈「ありがとうございます」会釈「また、お越しくくださいませ」では、2回うなずいた方が念押しをするみたいに、相手に伝わりやすくなるのです。試してみると面白いと思います。ちょっとしたことなのですが、そういうテクニックというのを身につけるといいですね。こうやってお話をする時も、皆さんの目を見てお話しすし、聞く方としては、逆になるべく目を合わせないようにというのがあたりしますが(笑)、皆さんも、何か話す機会があったら感じて欲しいのですが、話していて目が合わないと、ちゃんと聞いてくれているのかと心配になりますが、目線というのはとても大事だし、たまたまうなずいてくれたりすると、こっちも安心したりして、そういう日常のことと同じですね。

では皆さん、立って二人ずつペアになって練習してみてください。・・・とはやりません(大笑)。この次やりましょうね。こういうのを抵抗なくやれる人もいますよね。だんだんに練習していくことですね。特に若い方、昔のように、家庭でおじいちゃんおばあちゃんと同居していて、うるさく言われる、ということがなくなってきていますから、ボランティアにきていきなり接客といわれても、なかなかピンと来ませんし、声は出ませんね。友達同士だって、メールで

ピコピコやってなかなか口でしゃべらないんだから、昔は電話しかなくて、親から電話代高いとか小言言われながらしゃべってたわけで、今はしないで済んでしまう、メール使っていると言葉にするというのが、なかなか難しくなってますよね。ですから、声に出すということが大事なので、もしくは行動に起こすということが大事なので、是非やってみたいと思います。

会釈の角度は 15° 位を目安に、脇に定規を当てて測るわけに行かないので、一番軽いくらいの、腰をちょっと曲げる程度のおじぎをします。「いらっしゃいませ」の時。「はい、かしこまりました」は感謝の気持ちが入っているので、30° 位。「申し訳ございません」お詫びをする時は、当然深くなりますから、45°。おわびの時だけは、心の中で5つ数えてください。「申し訳ございません」がすぐ頭上げられると、こいつほんとに申し訳なく思ってたのか、と言われてしまいます(苦笑)。口先だけ謝って・・・みたいになりますのでね。指で数えては駄目ですよ、心の中でね。そうすれば、そこそこ謝っているように見えたりします。(笑)

言葉と動作はつながっているので、北側の入り口で「いらっしゃいませ」をただ単にうわべだけでつたってやっても、気持ちが込められてこないですよ。皆さんも、これはうわべだけで言っていると感じる時ってありますよね。やっぱり、観客の数がこれだけ多いと、全ての人に気持ちを込めてというのはなかなか疲れるし大変なことと思います。ですから現実問題としては、お客さんと面と向かって対応することは限られていますから、そういった人たちに、どこまで声をかけてあげられるか、ということです。

この接客対応はあくまでも基本用語であって、話をする時のきっかけづくりであって、そこから先のことはもっと難しいのかもしれない。スタジアムではいろんな経験をします。決していいことだけでなく悪いこともあるかもしれませんが、人間というのはよくできていて、嫌なことは忘れる、私は最近物忘れが激しいですが、3年程前、鳥栖のサポーターが仙台スタジアムに来てくれた時、ゴミをしっかりと片付けてくれて、我々を見かけて「お疲れ様でした」「ご苦労様でした」と声をかけていってくれました。本来、私たちが接客して迎えなくちゃいけないのに、来てくれた人がそういう風に声をかけていってくれたことは、本当にいい思い出として残っていますよね。そういうスタジアムであって欲しいので、迎える方は精一杯、そして来てくれた人にも、だんだんにそういう声があがってくるようにしたいですね。

今、ゴミのことに取り組み始めましたが、これって接客だと思っています。迎える姿勢ですね、帰る時にゴミがなくてきれいなスタジアムだった、おもしろかったと言ってもらえることが一つ形として現れてくると思っています。

～ お客様が望むこと ～

なかなかこれも難しいですね、いろんなお客様がいて、いろんなことを言ってきますので。指定席で、「俺は立って応援したいんだ」と言われる、これも望んでいることかもしれませんが、その場所の応援のルールに従っていただかなければならないですよ。では、対応の仕方としては、次のようにまとめてみました。

暖かい気持ちで親切的な対応

テキパキと迅速な態度

相手の立場にたった思いやりのある態度

明るい笑顔を絶やさない態度

いくら親切にといっても、小さな親切大きなお世話、押し売りにならないようにしなければなりません。嫌だった接客を思い出してみてください。対応が遅い時は後で記憶に残りますよね。また、予想以上に時間がかかるなど望んだ対応をしてもらえなかった時は、いらいらしてしまうこともありますね。ボランティアとしては、持ち場での対応でも違うので難しいですが、全ての業務を覚えていて、じぶんで決められるのなら、もしかしたら素早く対応できるのですが、決められないケースも多々あります。その場合は、連絡体制・コミュニケーションがきちんと取れているかどうか、近くにトランシーバーを持った責任者がいて、もしくは警備員がいて、すぐに連絡できて、すぐ人が来て、すぐに対応できる、い

かにスムーズにできるか、ということがまだまだです。お客さんが望んでいることを、チームも一体になってやっていかなければならないと思います。それから、相手の立場にたつというのも難しいことです。お客さんの要望が千差万別である以上、全てに共感するというのはなかなか難しいと思います。無理難題も結構ありますからね。ただ、原則的には、相手の言い分を聞かなければならない。早口で「お客さん、お客さん、それは分かるけど...」と相手の言葉を遮ってしまうと、一番不満が残ります。一度はちゃんと話を聞きたい、そこからは言葉づかいなんですけど、「お客様のおっしゃりたいことは非常によくわかりました。ただし、こちらのスタジアムでは、
で
なっておりますので、すみませんが
のようにしていただきたいと思うのですが」という風です。うちはこうなので話を聞かずに、断定・命令・否定してしまうと、トラブルが起きやすいです。どこまでがボランティアがやるべきなのか、線引きが難しいので、全てをじぶんで受けようとするのはどうか、決して無理はしないでください。ここから先は警備員、ここから先は会社というようにしなければならぬ、少しずつこうした部分をキチンと決めていかなければならないと思っています。

～ 笑顔をつくる ～

皆さん、一番大事なのは「気持ち」なのです。それが顔に出る。笑顔をつくるのは意外と難しいものですよ。笑う門には福来る、で笑顔があふれたスタジアム、そのためには勝ってもらわないといけないんですけど(苦)、本当に雰囲気が良くなるといいですね。

～ やってはいけないこと ～

当たり前のことなのですが、私も自己チェックすると結構ひっかかります。皆さんの中には、既に当然という意識の方もおありでしょうが、時々チェックしてみてください。

見えるところであくびをしている

持ち場でボランティア同士で言い争いをしている

持ち場でボランティア同士がふざけあったり、ムダ話をしている

スタジアム内を走ったり、お客様の前を横切る

ダンボールや備品で通路をふさぐ

お客様をジロジロ見たり、指差す

お客様の悪口を言ったり、批判する

お客様から声をかけられても返事をしない

お金や品物を乱暴に扱う

壁に寄りかかったり、腕組みをしている

不手際を認めず、素直に謝らない

不機嫌な顔、めんどくさそうな顔をする

ゲーム観戦に熱中したり、選手を追いかける

逆に考えれば、じぶんが客で来た時に、こういう風になってたら嫌だな、ということです。粗雑な態度は、忙しい時に出てしまうかもしれないですね。これ以外にもありますし、この中に全てが当てはまるということでもないかもしれませんが、この辺はハンドブックには出てこない、言われないと分からないかもしれません。はハンドブックにあるでしょうが、他のことは書いてなくても一般常識の範疇でわかることだと思います。

～ 10 フィートルール ～

接客をする場面は、それぞれの持ち場ということになりますが、たまたまコンコース・通路で、お客さまと接する時があると思います。先ほどの会釈などで、アメリカでの接客方法ですと、10 フィートルールというのがあります。10 フィートというのは 3m位なのですが、**相手に声をかける・すれ違う時は、3mの距離で言う**と理想的ですよというもので

す。あまり近いと逆に鬱陶しいですし、あんまり離れたところでも誰に言っているのかわからないですね。お互い歩いているとして、3m位のところで「いらっしゃいませ」「こんにちは」というと、ちょうどいいタイミングにすれ違うことができるのです。これも実際に練習するのですが、後で是非やりましょう。立ってその場で接客する時、動きながら対応する時、グッズなどを売る時、後ろから物を取って渡す時、いろいろな対応で若干違いますね。

～ 最近、ずっと気になっていること ～

仙台スタジアムで、伝統的にそうなってしまうことなのですが、本来ならば、**お客様をお迎えする時は立っているのが原則**だと思います。実際には座ったままで対応しているのが結構あります。お客さんがいないところでは座っていていいのですが、普通お客さんが来たなら、椅子に座ってふんぞり返っているところはないですよね。その座り方がだらしないんです。見ていていやだなと思いました。だって、お客様は立っていますもの(もっともです)。お客さんが座ったら、こちらも座っていいです。お客さんと目線を合わせる。そのようなことも今後改善していきたいと思います。

早足で来ました。接客用語を言葉で書くと、堅苦しいですよね。なんか仰々しいというか。言葉というのは、受け取り方で180度違ってしまう場合もあります。なんだこんなことかと感じた方もいらっしゃるかもしれません。こちらの伝えたいこととちょっと違うニュアンスになってしまったかもしれません。実際の場面ではなかなかこれ(泉田さん作製マニュアル)に当てはまらないことも多々あるでしょう。

いい接客とは最終的には、みんなで意識をしてつくっていくものです。たまたま職場にあったマンガのマニュアルを使ってみました。笑いながら取り組めるものにしたかったので、ほんとに笑顔で終わるのが接客ですから、こんな冊子にしてみました。お持ち帰りになって、見返してみても、ひとつでもなるほどなと思えたら、今後のゲームに生きて来るかな、と思います。

(文責 小野 枝美子)