

ORA新入社員セミナー

日時：平成29年4月4日（火）及び5日（水）

会場：ORA会議室

講師：加藤誠三朗氏（株式会社加藤総合開発研究所・代表取締役）

泉雅代氏（カトープレジヤークループ・テクニカルマネージャー）

近藤由実氏（カトープレジヤークループ・副店長）

牛居優氏（カトープレジヤークループ・テクニカルディレクター）

厳しい環境にも順応できる「社会人の基礎」を学ぶことで、外食産業の“プロ”としての意識を持って働いてほしい、即戦力とし職場でイキイキと楽しく仕事をしてほしい。

ORAではそのような願いを込め、毎年4月上旬に新入社員および途中入社社員を対象とした新入社員セミナーを開催しています。

毎年定員を上回る大変人気のセミナーのため、今年は2日間の開催日を設けました。4月4日（火）には63名、5日（水）には58名が参加するなか、講義および実践トレーニングを行いました。

PICK UP

- 人が人に与える印象（第一印象）
- グループワーク（課題：あなたにとってどんなお店が良いお店？）
- 飲食店は“お客様”があつての商売
- 社会人には義務と責任がある
- 講義まとめ
- 実践トレーニング

接遇五原則 [あいさつ・笑顔・身だしなみ・立ち方歩き方・お辞儀] の実践・訓練・まとめ



■人が人に与える印象（第一印象）

人は“第一印象”でいろいろなことを判断します。たとえば学生時代、新しいクラスになり、今まで話をしたことのない人が隣の席になったことがあると思います。そのとき、隣の人に抱いた“第一印象”と、仲良くなってからの印象がまったく違ったことはありませんか？「能ある鷹は爪を隠す」という言葉もあるように、人は“第一印象”だけではわかりません。

でも、サービス業に関わる私たちの場合、“第一印象”が非常に重要になります。なぜならば、私たちがお客様と接する時間はトータルしてもわずか1分ほどしかないからです。つまり“第一印象”ですべてが決まってしまうのです。「付き合ってみたら良いやつだな」と思ってもらえる時間がない、これを忘れないようにしましょう。

○『メラビアンの法則』

『メラビアンの法則』とは、アメリカの心理学者アルバート・メラビアン氏が提唱した『人の印象を数値化した法則』のことです。

この法則によると、人が受ける印象の割合は「視覚（見た目）で判断する」が55%、「聴覚（声のトーン・大きさ・声色）で判断する」が38%、そして、「内容で判断する」がわずか7%だといわれています。つまり、どんなにベテランの寿司職人が「何かお寿司を握りましょうか？」とお客様に声をかけたとしても、お客様は職人の腕ではなく、そのときの言葉のトーンや笑顔の有無などによって「握って！」と言うか「いらない」と言うかを決めるというのです。

もちろん、「人は見かけだけで判断してはいけない」という言葉もあります。私自身、母からそう言われながら育ったこともあり、できる限り見かけで判断しないようにしてきました。しかし、数年前に「人は見かけで判断される」という内容が書かれた本が売り出されたのを知り、読んでみると…。「人は見かけで判断される」、これも事実であることに気づかされました。

そして今では、「人は内容よりも“見かけ”で判断することを理解したうえで、視覚や聴覚を良くし、より良い内容を提供する努力をしよう。そうすれば『“第一印象”は良かったのに…』とお客様をガッカリさせることなく、より喜んでいただけるはずだ」、そう考えるようになりました。

○“高い声”と“笑顔”

どんな人でも“高い声”と“笑顔”は技術として持っています。だからこそ、持っているだけではなく、いつでも出せるようにして欲しいと思います。

【高い声】

“高い声”とは、一番出しやすい声、いわゆる「地声」よりも1オクターブぐらい高めの声をいいます。基本的にはその“高い声”であいさつをしてください。できれば普段の会話も高めのほうが望ましいでしょう。

「お客様に快適に過ごしてもらいたい」という思いを“高い声”に込めれば、お客様も「この人の料理ならば美味しいだろうな」「この人ならばサービスも良いだろうな」と感じてもらえるはずです。

【笑顔】

「歯を見せて、口角を上げて、目尻を下げる」。これが“笑顔”の基本です。このような“笑顔”が普通に出せるようになれば、その“笑顔”は技術になります。

人間というものは、「好き」という感情をそのまま表現できるのは子どものころだけで、成長すると共に本音が顔に出なくなります。しかし、さらに成長して大人になれば「社交辞令」からの“笑顔”ができるようになります。

では、なぜ“笑顔”が必要なのでしょう。実は“笑顔”は人を安心させる一番の手段なのです。たとえば、両親以外とあまり接したことがない赤ちゃんの場合、たとえ見知らぬ人でも“笑顔”で接する人にはそれほど警戒しません。反対に“怖い顔”の人には警戒し、おそらく泣き出してしまうでしょう。これは人間の本能です。

実はお客様も同じで、皆さんが“笑顔”で接すれば「居心地が良い」と感じますが、無愛想な顔で対応されれば「なんや、あいつは！」と不愉快に思うのです。お客様も初めての店に入るときは警戒しています。だからこそ“笑顔”でお迎えするようにしましょう。

【“高い声”と“笑顔”を身に付ける】

「身に付ける」とは「無意識にできること」を指します。それには反復が必要で、その動作を繰り返す行うことで、身体にしみ込ませなければなりません。

「笑顔で1オクターブ高い声を出してあいさつをしないと…」などと考えるのではなく、日々の業務でしっかりと“笑顔”と“高い声”を繰り返すことで、自分の身体にしみ込ませてください。

【“声色”も大切に】

人間というものは、同じ高さの“高い声”を聞いたときでも、「地声の低い人が意識して出した“高い声”」と「地声の高い人が少し低く出した“高い声”」を聞き分けることができます。また、その“高い声”を“笑顔”で発声しているのか、それとも無表情なままなのかも声だけで聞き分けることができます。これを“声色”といいます。

想像以上に人間の耳は精密にできています。必ず、地声よりも1オクターブほど“高い声”

を出し、“声色”にも意識するようにしてください。

【プロだからこそ“笑顔”を忘れずに】

毎日、何百人のお客様が来店されても常に“笑顔”でお迎えする、最高に美味しい料理をお出しする、お一人おひとりに最高のサービスをする。これが“プロ”です。

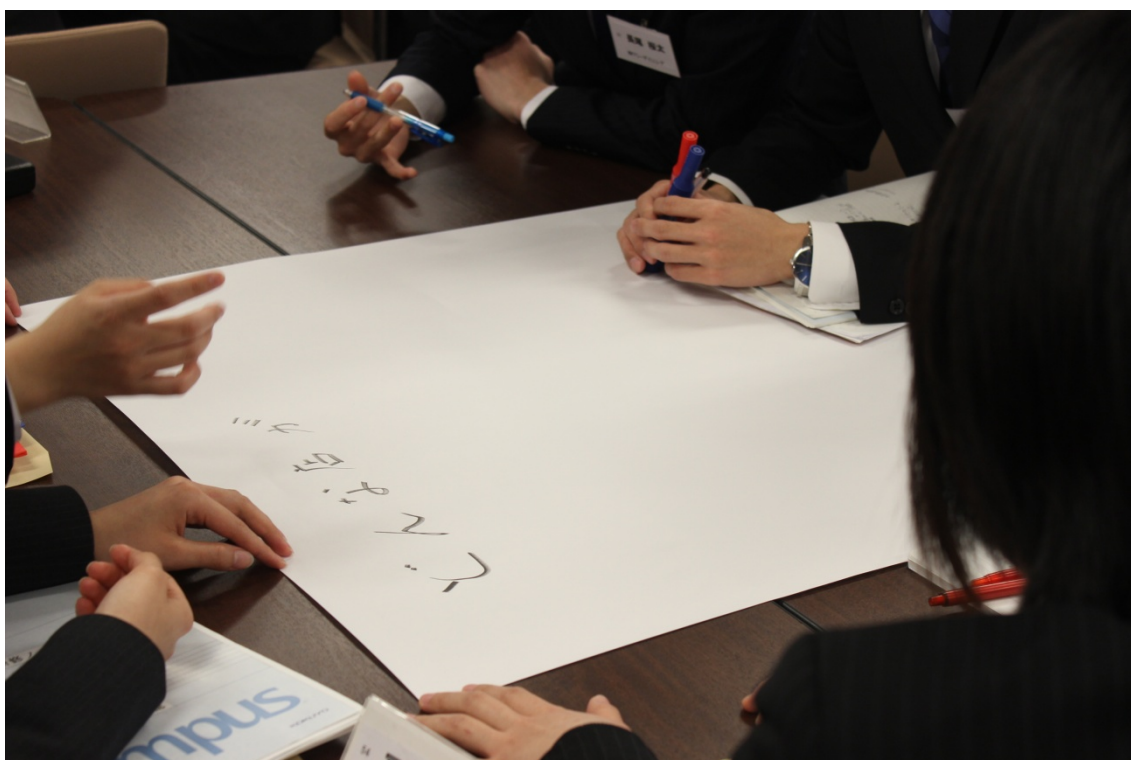
たまには勤務が長くなる日もあるでしょう。疲れる日もあるかもしれません。しかし、どんなときにも常に“笑顔”を絶やさない、これがサービス業の“プロ”というものです。

■グループワーク（課題：あなたにとってどんなお店が良いお店？）

1班あたり7、8人ずつの班に分かれ、30分間「あなたにとってどんなお店が良いお店？」をテーマに話し合い、“良いお店”と思うポイント3つを選びました。

その後、3つのポイントを模造紙に書き、班ごとに前に出て発表。質疑応答の時間も設けられました。

すべての班の発表が終わったのち、加藤氏がそれぞれの意見を振り返り、全員が共通認識としました。



■飲食店は“お客様”があつての商売

ORA の統計によると、新規出店した 100 店舗のうち 5 年後に残っているのは 13 店舗だとか。つまり、87%がつぶれるということです。非常に厳しい世界です。

しかし、“笑顔”と“高い声”、そして、グループワークで出てきた各班の意見を忘れずに実践していけば、100%生き残れるとは言えませんが、少なくとも 5 年後に残れる確率は高まると思います。

私の先輩でフランス料理の有名シェフがいます。その方があるときご自身の店を出されたので、私も食べに伺いました。

しばらくして、その店に知人が食べに行ったと聞き、私は何気なく感想を聞きました。すると、その知人はおもしろいことを言ったのです。「味は美味しかったよ。でも、偉そうな味がした」と。“偉そうな味”。もちろん、そんな味はありません。あるとすれば、“雰囲気もたらず味”です。実際、そのお店はどんどん暇になり、ついにつぶれてしまいました。先輩は大きな借金を抱えたそうです。

その後、その先輩は心機一転、後輩の店で朝から晩まで働き、数年後に再び小さな店を出されました。早速、その新しい店に伺うと…人が変わっていました。偶然、予約の電話が入ったのですが、以前のレストランのときならば、その先輩は「水曜日ですか？予約でうまっています」とだけ不愛想に言い、電話を切っていたと思います。しかし、そのときは違いました。「お電話ありがとうございます！水曜日ですか？その日は満席なんです。翌週はダメですか？」と“高い声”と“笑顔”で心の底から「ぜひ、ご来店を！」という思いを込めて対応されていたのです。

先輩の仕事が終わってから、2人で飲みに行き「変わりましたね…」と言うと、「天狗になっていたらあかん。お客様を大切にしなければ店は成り立たない。どんなに頑張ってもお客様が来店されなければどうにもならない」と言われました。さらに、「今でも『お客様からの電話が鳴らなかったらどうしよう』という恐怖から夜中に目が覚める」とも。

お客様からの予約が入らなかったことが、よほど辛かったのでしょうか。その先輩は新しい店を出してからは、どなたが来られても全員に名刺を配るようになったそうです。すると、名刺を持っている方ならば、ほとんどの方から名刺をいただけます。そして、「良いお知らせがあればご案内したいのですが、よろしいですか？」と聞くと、ほとんどの方が断られないそうです。なかにはご自宅の住所を教えてくださいませんか。

もちろん、名刺をいただいた方には全員にお礼状を送り、その後、何かあればご案内を送る一。これを毎日行った結果、今ではその先輩の店は“予約がなかなか取れない店”になりました。

この名刺をお渡しする行為は、新人だから、ベテランだから関係ありません。お客様はほとんどの人がその店の“お馴染みさん”になりたいと思われています。名前を憶えて欲

しいと思われています。安心して名刺を配り、名刺をもらい、そして、次に来店されたときは「▲▲さん、いらっしゃいませ！」とお名前と呼んでください。

ちなみに、私はいろいろな人に名刺を配ることを進めるのですが、「時間がないから…」「会話が弾んでいるところに声をかけるのはどうかと思う」と実践しない人もいます。

あるとき、その先輩にそんな人がいることを伝えると、「そんなことを言うヤツはお客様がリピートしてくれることがどんなに大事なことかわかってないんや！まあ、店をつぶして地獄を見たオレにしかわからんかもな」と言われました。

もちろん、新入社員の皆さんにはわからないと思います。私も経験したことがないのでわかりません。でも、その先輩と私たちは同じ業界にいます。ぜひ、皆さんもその先輩の言われた意味を理解し、「これから自分はどうすべきなのか」と考えてもらいたいと思います。



■社会人には義務と責任がある

一昨年、大変な事件が起きました。それは、あるレストランに超有名人カップルが来店したのがきっかけに発生した事件です。

実は、その2人が付き合っていることは誰にも知られていなかったのですが、なんとアルバイトがSNSに上げてしまったんです。もちろん、店側は常日頃から来店者の方々の情報については、十分に注意するようにと指導していましたが、それでもそのアルバイトは「これくらい大丈夫だろう」と思ったのでしょう。当然ながらすぐにその情報は拡散してしまい、大騒動に発展しました。言うまでもありませんが、その超有名人2人は所属プロダクションからすれば商品です。商品価値を下げられたのですから損害賠償請求があってもおかしくないのです。

社会人になったからには、“社会的責任”がどこで問われるかわかりません。お客様の秘密情報、会社の情報（マニュアル、レシピ、数字情報など）、口外してはいけないことはたくさんあります。“守秘義務”は社会人が守らなければならない最低限のルールであることは、肝に銘じておいてください。

■講義まとめ

昔に比べ、「日本の料理人の地位は非常に高まってきた」といわれています。しかし、たとえばイタリアの場合、ミシュラン三ツ星シェフであれば大臣クラスの地位が与えられているそうです。一方、日本のミシュラン三ツ星シェフは…。とてもそれには及ばないことは言うまでもありません。

私が若かったころは、外食産業に就職しようとする、「メシ屋になるために4年制の大学に行かせたんちがう！」と親が叱ったといいます。世間の偏見は強かったようです。でも、今はそんな偏見も随分減りました。これも皆さんの先輩方の努力の結果です。

今後、益々外食産業が発展するかどうかは、皆さん一人ひとりが活躍し、そして、夢を達成するかどうかにかかっています。つまり、皆さんが成長すればするほど、外食産業自体が良くなり、業界自体が発展していくのです。ぜひ、“笑顔”と“高い声”、そして“守秘義務”を忘れず、自分の夢を叶えてください。

<要約抜粋>



■実践トレーニング

接遇五原則 [あいさつ・笑顔・身だしなみ・立ち方歩き方・お辞儀] の実践・訓練・まとめ

加藤氏の講義の後、泉氏、近藤氏、牛居氏が講師を務めるなか、接客中の基本動作である“接遇五原則 [あいさつ・笑顔・身だしなみ・立ち方歩き方・お辞儀] の実践、およびトレーニングが行われました。

いずれも日頃から行っていることばかりでしたが、改めて意識するとなかなかスムーズにできずに新入社員たちは悪戦苦闘。しかし、セミナーが終わるところにはしっかりと“接遇五原則”を身に付けることができたようで、全員が自信に満ちた面持ちで全工程を終了することができました。

○接遇五原則のポイント

1. あいさつ

[あいさつは声のトーンを高く、元気よく]

- ・ 語先後礼
- ・ 地声よりも1オクターブぐらい高めの声で
- ・ 語尾は伸ばさない
- ・ 「はい」や「れい」は「い」にアクセントをつける
- ・ きちんとした発音をする為に、声をボールに例えて、向うの方にポーンと放るように

2. 笑顔

[笑顔の条件]

- ・ 唇の両端（口角）がキュッとあがっている
- ・ 眉尻、目尻が下がっている
- ・ 口を開けて歯を見せている

[アイコンタクト]

- ・ アイコンタクトは相手の目線の高さに合わせておこなう
- ・ お客様と目が合ったときはそらさず、笑顔で返す

3. 身だしなみ

[身だしなみの心得]

- ・ 清潔 …相手に不快感を与えないように
- ・ 調和 …イメージを大切に、職場の雰囲気にくずさないように
- ・ 機能的…動きやすく、仕事がしやすいように

※身だしなみ＝スタッフ個人の価値観ではなく、お客様の価値観で判断するもの

4. 立ち方・歩き方

[美しい立ち方の要因]

- ・ 背筋を伸ばす
- ・ 目線は常に客席に
- ・ 手は前で組む（右手が下、左手が上）
- ・ 足腰に力を入れ、膝を伸ばす

- ・身だしなみを整える
- ・髪や顔を触らない

[美しい歩き方の要因]

- ・ドタバタとせわしげに歩かない
- ・背筋を伸ばしてキビキビと歩く
- ・客席の通路は常にお客様優先

5. お辞儀

[美しいお辞儀の仕方]

- ・立ち止まり、きれいな姿勢で立つ
- ・笑顔でアイコンタクトをとる
- ・背筋を伸ばしたまま、頭を動かさずに肩から、一気に上体を前に倒す
- ・所定の角度でいったん静止する
- ・ゆっくりと状態をおこし、笑顔でお客様とアイコンタクトをとる

- ※15° …会釈 背筋を伸ばし、相手の胸元から腰に視線を落とし、上体を 15° 程度傾ける。
- 30° …敬礼 背筋を伸ばし、足元から 1.5～2mのところに視線を落とし、上体を 30° 程度傾ける。
- 45° …最敬礼 背筋を伸ばし、足元 1mのところに視線を落とし、上体を 45° 程度傾ける。