

窓辺

脱マニュアル

まえだ
前田

しのぶ
忍

北海道のホテル再生時、

従業員への教育ツールとしてサービスに関するマニュアルを作成したことがあった。しかし事業開始後、実際に接客する中でさまざまな顧客ニーズが存在することが分かり、マニュアル通りではお客さまの期待に応えられないことに気づいた。

マニュアルはあくまでも最低限のルールであり、お客さまの満足度を高めるためのアイデアはマニュアル

以外の実務の中に隠されていたのだ。以降、現場スタッフと相談しながら、新たな解決策やサービス案を策定するようになった。

マニュアルとはお客さまニーズの最大公約数的な業務手順書。アメリカのような多民族で多種多様な思想を持つ人材が集まる国がオペレーション上共通のルールに従って行動するため作られたものである。

日本は単一民族で、それぞれのお客さまの思想も近いことから

マニュアルを理解徹底させるのは比較的行きやすい。そしてマニュアルには記載されていないながらも個々が応用を利かせて行動できる風土があると思う。

マニュアルが実践できるのは当たり前であり、お客さまは当たり前前のサービスは求めていない。マニュアル通りでは対応できない多様化しているニーズを接客の中から見つけ出し、それぞれのお客さまへカスタマイズされた解決策をどれだけ提供できるか、が大切になっている。必要とされているのは「脱マニュアル」だ。

(大井川鉄道社長)