

## たじみん昼話 92

### コミュニケーション能力は特別なもの？

国内のお店に入店すると、「いらっしゃいませ」の声をかけてくる。この定番の声掛けは、真意はともかく「私の店にわざわざよくぞ来ていただきました」という意味がある。しかし別の声掛けをする店があるのをご存じだろうか。例えば、「お帰り」とか「やあ、よく来たね、元気だった?」と声をかけてくる店だ。岐阜市にある小さな喫茶店や小料理屋がそうだ。

これを聞いたとき、素晴らしい声掛けのアイデアだと思った。(初めての入店なのに「お帰り」は多少違和感を覚えるが。) それは、「お帰り」には「ただいま」、「元気だった?」には、「元気だった」とか「少し調子が悪くて」等、店と客の間に会話を成立させる可能性があるからだ。従来の「いらっしゃいませ、ご注文は?〇〇ですね。」より、はるかにあたたかいコミュニケーションの成立に挑戦する意図が見て取れるからだ。

これと同様のことを、某大手の牛丼チェーンが全店で開始した。社長みずからが、「いらっしゃいませ、ご注文よろしいですか」を、「おはようございます」や「こんにちは」といった挨拶に改訂したのだ。

改定のきっかけは、新型店の雰囲気に違和感を覚えたからだそうだ。新型店は、注文と支払い、及び料理の運搬の全てを客が行う。結果として業務効率は上がったが、会話も少なく味気ない店になってしまったという。思いついた改善策が挨拶の変更だった。社長は、「店の雰囲気はコミュニケーション量で変わる。これを増やす言葉がけをしよう。そもそも「いらっしゃいませ」では、お客さんは返事のしようがない。しかし「こんにちは」だと返事をしやすいだろう。」との思いからの変更だと話す。

挨拶は、短いやり取りでもコミュニケーションのきっかけになり、場を和ませ、関係性を発展させる可能性がある。ということを再認識したい。

多治見高校のスローガンには、「さわやか」挨拶 多治高生」というのがある。しっかり皆で自然な形で取組んで、学校に良い雰囲気を作りたい。

ちなみに、挨拶は、先手必勝だ。