



▼/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/

明日から使える!? 商売繁盛のヒント

サービスコンテンツプランナー 小島章裕

《 vol.38 》

[ウエイティング・スポット]

大人しい人ばかりではなくなりました。

トイレに行きたくて、近くのコンビニに駆け込みました。しかし、トイレは「使用中」だったため、店内をうろうろしながら遠目に出ないか、待っていました。すると、タイミングよく店内に入って来た他の客がトイレに向かうと、これまたタイミングよく使用中だった客が出てきたので、入れ違いにトイレに入っていました。(おいおい、待っていたのに…) と思いつつ、文句は言えません。並んでいなかったから。でも、こんなケースはよくあることでトラブルになることもあるのでは? と思ひ、こんなアイデアはいかがでしょう。トイレ以外でも使えます。

ウエイティング・スポット //

とても単純なアイデアです。トレイへ通じる通路に円形のステッカーを貼ります。そのステッカーには「トイレ待ち 1 番 (足形)」とプリントします。そして、「1 番」の次に「トイレ待ち 2 番 (足形)」のステッカーも貼ります。もうお判りですね。次に利用したい人は、「このステッカー上でお待ちください」という意味です。2つ並べる意味は、1つでは存在感がないため、2つ並べた方が目立つからです。コンビニの店内にはレジ待ちのステッカーが床に貼ってある店舗は多いですが、トレイ待ちのステッカーは見かけません。店内で客同士でトラブルになっても困りますから、一層のこと、このようなステッカーを貼り、利用したい人はここでお待ちくださいと表示した方がわかりやすくよいと思います。

また、コピー機もしかり。トイレ同様、タイミングよく入ってきたお客に先を越されたことがあります。そのため、「順番待ち」のステッカーを貼っておけば、揉めることはありません。100円コーヒーの順番待ちでも使えますね。単純なことです。ただでさえ忙しい店員さんの仕事を増やさないためにもわかりやすい表示は必要です。

-

★アイデアコンセプト★

トラブル回避

-



《アイデアの解説》 元お客様係（苦情係）の立場から言えば、問い合わせ（あるいは苦情）の多くは事前の準備不足が原因。苦情が起きそうな事案は先回りして対処しておかなければいけません。苦情はない方がよく、問い合わせもない方が圧倒的に人的コストがかかりません。もし、店内で客同士がトラブルを起こしたら店員の負担だけでなく安全性も損なわれ、なおかつ他の客にも影響が及ぶ可能性があります。今回のアイデアも客同士が譲り合って利用してくれるなら全く問題ありませんが、そうとは限りません。今は外国人の利用も増えており、順番を待つというマナーを知らないこともあります。そのため、わかりやすくマークをしておくだけでもトラブルは減ります。また、「順番を待つ」というマナーを外国人の方に周知するきっかけにもなります。

※本コラムの内容は作者の意見です。各人の責任においてご利用ください。本件により生じる損害・トラブル等について、一切責任は負いません。

※本コラムの無断転載を禁じます。