

令和2年度第1回図書館実務研修会 補論

接遇の初心者に役立つ本

長崎県立長崎図書館

渡邊齊志

- ① 『ホスピタリティを育てる物語』 久保亮吾・著。
翔泳社。2019年。1,400円＋税
【ミライオン図書館で所蔵】

レストランを舞台にしたストーリー仕立てで、接客業に大切なポイントを描き出していきます。

個人にとっても有用な視点ばかりですが、職場全体（つまり“チーム”）のレベルアップへの道も見えてくるのがこの本の優れている点。サービス業ビギナーだけでなく、或る程度経験がある人が読んで得るところが多い一冊です。

読んでいて飽きがないため一気に読み通せますし、それでいて中身があるので、読後に満足感も得られます。

- ② 『お客様に選ばれる人がやっている 一生使える「接客サービスの基本」』 三上ナナエ・著.
大和出版. 2016年. 1,400円＋税
【ミライオン図書館で所蔵】

この本のキーワードは「顧客満足」。

サービスを受ける側の立場に立って考えることの重要さが繰り返し述べられています。

著者は元全日空のCAです。CAの方が書いた接遇のハウツー本には、自慢話が鼻につくものもありますが、この本はそんなことはありません。

読者を前向きな気持ちにさせてくれる書きぶりに好感が持てます。

③『接客一年生 お客様に信頼される50のコツ』七條千恵美・著. ダイヤモンド出版.
2018年. 1,400円＋税

タイトルのとおり、接客業に従事する初心者向けの
本。接客対応のポイントを50の切り口から整理した
ものです。著者は元JALのCA。

「50もあると憶えるのが大変」と感じるかもしれませんが、
箇条書きでなく文章で読ませるタイプの本
なので、丸暗記を強いられている感じはしません。
読み物として読んでいても自然に頭に入ってきます。
記述も押しつけがましくなく、適度にカジュアルな
文体なので、読みやすいです。

④ 『ゼロから教えて 接客・接遇』 戸田久美・著. かんき出版. 2012年. 1,300円＋税

接遇・接客の基本を教科書風にまとめた本。箇条書きが多い本は往々にして単調で、読んでいても頭に入っていないことがありますよね。

でも、この本は、盛り込まれている情報量を適度に絞り、図表も上手に組み込んでいるため、単なる羅列に終わってはいません。要点をスッキリとおさらいするのに適しています。

教科書スタイルの本としてみれば、とても読みやすい一冊です。

⑤ 『絶対に身につけたい 本物の接客』 菊池
麻衣子・著. 明日香出版社. 2018年.
1,500円＋税

著者は元日本航空のCA。

接客の諸場面で表面に出る部分だけでなく、接遇の基礎となる内面的な部分を意識させる記述がそこここに出てきます。

そのため、接客のテクニク的な部分から半歩踏み込んで、自分の心の持ちようを考えるきっかけを得ることができるともかもしれません。

⑥ 『お客様がずっと通いたくなる「極上の接客」』 向井邦雄・著. 同文舘出版. 2013年. 1,500円＋税 【ミライオン図書館で所蔵】

エステサロン経営の経験に基づいて書かれています
が、読者の業種を問わない内容です。

顧客の心理分析が随所に出てくるので、「なぜその
ような振舞いが重要なのか」という理由を理解しや
すい内容となっています。

経営者の視点がそこはかたなく感じられる記述と
なっており、接客の第一線で仕事をしている人だけ
でなく、マネジメントを意識している人にも響く内
容となっています。

⑦ 『ワンランク上の「接客交渉術」』 宮田寿志・著. ぱる出版. 2018年. 1,400円＋税
【ミライオン図書館で所蔵】

接客場面でのクレーム回避のノウハウを中心に記述されている本。

本音の度合いが高く、「お客様には「バシない演技」をしよう！」「心の中で「バカな客だ！」と思っているにもかかわらず」といった分かりやすい記述が特徴です。

しかし、決して雑な内容ではなく、きちんと勘所を押さえているので、読んでいて納得感があります。

「怒りの炎を燃え上がらせる大噴火ワード ワースト8」のようなすぐに役立つティップスから、「人生、ときには「受け流しボックス」も必要！」といった気持ちがる話まで、読んでいて飽きがない一冊です。

⑧ 『プロの接客』 藤村純子・著. KKベストセラーズ. 2013年. 1,400円＋税

接客がイマイチなカフェの再建をストーリー仕立て
で描いた本。

第一印象、身だしなみ、アイコンタクトといった基本的な事柄の重要さから始まるので、接客業初心者でもとっつきやすいですが、後半は、顧客の気持ちを読む「先読み接客」まで展開してゆくので、ストーリーの中の登場人物と一緒に自分もいつの間にかレベルアップできます。

ひょっとしたらレベルアップした気持ちになれたただけなのかもしれませんが、それはそれとして悪い気分ではありません。