

### 企業

- ・正直、販売業をしているものとして、はじめはレストラン接客と販売は違うと思っていましたが、お話を聞いてどんどん聞き入ってしまい「メートル・ドテル」という名前を知らなかった自分が恥ずかしくなってしまうほど、これから自分が今までやっていた販売を見直して取り組んでいきたいと感じました。
- ・一人のお客様と接する時間は短いですが、どこまで自分がお客様を知ることができるか、想像力や会話が必要であることを学びました。
- ・今までみてきたサービスの中で一番驚きと感動がありました。知識はあたりまえで、お客様の少ない情報から何を欲しているかを的確にあててしまうテクニックに驚いた。
- ・ただお客様を見るのではなく、歩き方、目線、服装や予約経路からもお客様のことを考える姿勢は素晴らしいと感じました、自分自身もプロとして自覚をもってやっているつもりだったが、まだまだと感じました。
- ・掃除ではなく清掃の話はとても勉強になりました。スタッフの見る景色とお客様の見る景色では違うこと。掃除もお客様視点で考えて行い、見えないところまで綺麗にしないと、到底お客様に喜んでいただくことはできない。掃除に対する考え方が変わりました。
- ・NHK「プロフェッショナル」を拝見していたので、実際に講演を聞くのがすごく楽しみでした。お話を聞いて、お客様を満足させるために常に向上心をお持ちになり、日々のお仕事をされる姿に自分はどうなんだろうと深く考えさせられました。
- ・まさかロブションで働いている方のお話を伺えるなんて思ってもみませんでした。世界一のサービス、三ツ星レストランにふさわしい素晴らしい接客に感動しました。常にお客様の動向を気にしながら、お店を切り盛りするのは並大抵の努力ではできませんが、心がければ私もできるんじゃないかというポイントも教えていただきました。宮崎氏のお話は共感できることばかりで思わずうなずいてしまうことばかりでした。宮崎氏のサービスを受けたくくなりました。
- ・ひとつひとつの所作になぜやるのかを考えることで感動が生まれる。そのお話が印象的でした。
- ・宮崎さんの最初の印象は上品な動きの人でした。その歩き方も仕草も今回のお話であった外国人の動きを観察し、まねて習慣づけたものだと聞いて驚きました。自分の気に入ったものを繰り返すことで習慣にし、自分のものにする。そして、さらに他者からどう見られているかを徹底的に追求し、今の形にしていった。ワインの持ち方ひとつにも努力が垣間見えプロには意識の高さも必要なのだと実感しました。「メートルドテル」という言葉を知らなかった私ですが、講演が終わるころには凄い職業だという印象が強く残りました。始めから終わりまで勉強になるお話ばかりで、メモを取り続けました。中でも印象深かったのは「お客様が満足したかが結果」という言葉。力強く言い切っていて心に響きました。お客様のために常に念頭に置くことで、作業を作らせず、手を抜かず、お客様ひとりひとりにあった接客のために接客の幅を広げる。サービスは形のないものだからこそ、考え方、意識の仕方で素晴らしいサービスにつながっていくのだと思いました。とても勉強になりました。