

繁盛店の理由

先日、子供たちが成人して初めての夫婦二人だけの旅行に行きました。行先は宮古島。11月はシーズンオフのため観光客が少なく、真夏とは違い、過ごしやすい気候でのんびりと島内を観光しながら、おいしい料理を楽しもうというものです。

普段であれば、宮古島の夜の食事は、事前に予約しなければどの店も入れないのが当たり前になっています。せっかくですので、普段なかなか予約できないお店にしようとか一か月前に電話しました。ところが常に話し中で電話が繋がりません。ネットで調べてみると予約するのも大変なお店ということでした（予約は電話のみで、何回もかけ直してやっと繋がると書いてあります）。

まさかシーズンオフなので、そんなことはないだろうと高をくくっていましたがそこまで混むとは想像していませんでした。何回もかけ直し、やっと電話が繋がって無事予約することが出来ました。18時に予約したかったのですが20時からしか予約できませんでした。

着いた初日なので、20時まで宮古島の唯一の繁華街を散策しながら買い物をして時間を潰していましたが、雨が降り始め5分前にお店に行ったところ、「まだ混みがあるので20時ちょっと過ぎてからのご案内になります」と女性店員さんからの案内でした。

仕方なく近くのコンビニで時間を潰し20時すぎに向かったところ、店の前で雨の中その女性店員さんが待っていてくれました。

客席に無事案内されテーブルには、「渡辺さま、ご来店いただきありがとうございます」と書かれた手書きのカードが乗っていました。

さっそく「お薦めは何ですか？」と聞いて、お薦めと飲み物を注文したところすぐに飲み物が届き、乾杯することが出来ました。見渡すと満席で、料理が出てくるのは時間が掛かるだろうなと思っていましたが、頼んだ料理が次々と出て来ました。出てくる料理はどれもおいしく味を堪能できました。

また店員さんがちょくちょく声をかけてくれて、「宮古島ハンバーグについているコーンが食べやすいようにスプーンお持ちしますね」、「お水入っていませんね。お持ちします」といったようにホスピタリティーが行き届いており、オペレーションがしっかりしているので居心地がよく、気分が良くなってきました。

お客様をお迎えして満足してもらおうという接客と、おいしいものを提供するという当たり前のことですが、その当たり前のことができるということがどれだけ素晴らしいことなのか、本当に実感できる体験となりました。繁盛店の理由はここにあり。心のこもった接客が普通にできるから繁盛する。大変勉強になりました。