

平成21年10月26日

顧問先各位

戸田会計事務所  
所長 戸田裕陽

経営ワンポイント

## 区役所の窓口対応に感服しました

“もし民間のレストランや飲食店で、これだけの接客をしたらその店は繁盛するだろうナ”と、本心から思いました。なんと、これが区役所の職員だったのですから、二重の驚きです。

平成21年3月、私は戸籍抄本をとるために目黒区役所の戸籍課を訪ねました。その時、住民に対応している区役所員の立派な態度に感服したのです。常時何人かの職員が窓口で待機していて、窓口に行った住民に対し明るい笑顔で「いらっしゃいませ」と声をかけてくれます。これだけなら特に驚きません。どこにでもあることです。ところがその笑顔の中に“お客様、何かお困りでしょうか”という思いを秘めているのです。人の心は私も読めませんが、心の底から『私達は区役所の職員で、区の住民の皆様のために働くのが天職です』と心から叫んでいるような笑顔なのです。作り笑顔でないから、非常に気分がいいです。

私が窓口に行った時、たまたま全員が対応していて、誰もいませんでした。そうしましたら奥のデスクの方から若い女性が急ぎ足で窓口へきてくれて、人を包みこむような優しい笑顔で、『いらっしゃいませ』ですよ。よく見ましたら、窓口の奥にいる人々は座ってないんです。多くの人が起立していて、すぐ対応できるようにスタンバイしているのです。それもボーッと立っているのではなく、お客様がきたらすぐ対応できるように心配りをしているのです。彼らの目を見れば分かります。感動ものでした。

そして同年10月、パスポートを更新するための戸籍抄本をとりに、また目黒区役所を訪れました。半年前とまったく同じでした。また“感動”というプレゼントを戴きました。道すがら、官庁の対応は冷たいと巷間言われているのに、どうして彼らは民間企業の人達でもできないような卓越した接客技術をもつようになったんだろう、と自問自答してみました。私の結論は“あれは技術ではない、彼らは自分達の使命を心から理解しているんだ。心を素直に表現したらあのようなになったんだ”ということでした。マニュアル通りにやれば、型はつくることができます。しかし本当のところを理解していないと、目の輝きや顔の柔らかい筋肉はつくれません。目黒区役所の全員がそうなのか、戸籍課だけがそうなのか分かりません。多少の差はあるでしょうが、全体的に似ているのではないのでしょうか。

私はこの戸籍課の皆さんの接客ノウハウを民間企業に導入したならば、必らず成功すると思いました。『味もよし、値段もよし、店内もよし、けどあの店の従業員の接客は悪いなァ』と思える店が沢山あります。そんな中で、抜群の接客技術で客の心を満足させる店があれば、必らず繁盛します。そしてこれは確実な差別化の武器になります。味も大切、値段も大切、店内施設も大切ですが、“心の満腹感”はもっと大切です。

この原稿を書いた直後、某大手書店に行き本を買いました。レジにいる従業員の接客はまるでダメでした。官民逆転だなァ～。