

先日、女性会の講演で浅草のオカミさん『石橋規子さん』のお話を聞かせてもらいました。

その一節に、お客様を迎える挨拶の難しさ、大切にとくとくと説かれていました。

その事例の中に、赤坂の料亭『九条』の老オカミさんの話がありました。

私もかつて何度か伺ったことがあります。90歳くらいの老オカミは、玄関の板の間に出迎えて座り、やがて両手を伸ばし、両肘を板につけて平伏して最敬意の礼をしてくれました。いわゆる「平伏の礼」でありました。

またディズニーランドのマナーのよさ、挨拶のさわやかさが話題にされましたが、この挨拶の方法で苦労したのは、私の友人の『福島祥郎』と言う若い専務でした。

彼はオープンの1～2ヶ月前から中山法華寺の参道を毎朝歩いて、参詣客一人一人に挨拶を繰り返して反応を調査研究し、その結果「相手の目をしっかり見つめ、心を含めてはっきりと、おはようございます」と挨拶を相手に届けられなければ、相手は応えてくれませんでした。と私に教えてくれました。そして、「心が伝わらない挨拶はダメです」と繰り返しておりました。

先日、或る講演会に、高校の後輩だった『中尾彬氏』が特別出演で来てくれました。彼の話しの中で・・・「私達芸能人の世界には、雨後の筍のように現れては消えて行く人達が数え切れないほどおります。生き残って行くのはたった一握りの人達です。生き残れる奴は、礼儀正しく、謙虚な人ばかりです。マナーの悪い奴は、結局誰も相手にしなくなるからです。」と説いておりました。自分の努力、能力は基本ですが、目に見えない心を育てることがもっと大切です。

かつて『しつけ』とは「父が叱り、母がなだめ、祖父母が諭す」という仕組みが家族にありましたが、核家族・個室化によって親子三代の家族愛が崩れてしまったのかもしれない。

店づくりもまた然り、リピート客を求めるなら、顧客に対し、礼儀正しく、感謝の気持ちが伝わる挨拶ができる人作りがもっとも大切であります。