

サービス機械化の今こそ、コミュニケーションカレベルアップを

仕事柄、頻繁にホテルに宿泊します。最も多かった年は200泊以上したこともあります。対応が良いホテルは気持ちよいものです。日本橋のあるホテルでは、頻繁に宿泊することもあり、顔なじみのフロントがいます。その人がいる場合、こちらから名乗る前に「〇〇様、いつもありがとうございます」との挨拶をしてくれます。ますますリピートしたくなります。

そのホテル業界もチェックイン・アウト手続きで機械化が進んでいます（高級ホテルは別でしょうが）。先日もあるホテルに宿泊した際、チェックインは機械で行い、不明点は画面越しの担当者やりとりでした（その奥に担当者はいるのですが…）。個人的には、味気ないと感じてしまいます。しかも、ホテルによって操作方法が違うため、初めてのホテルは戸惑うことも少なくありません。しかし、人手不足の今、機械化はさらに進展するでしょう。

また、ホテル業界以外でも、人の対応から機械による対応が進みます（例：飲食業の注文や配膳）。

それにより、基本的なやりとりは人ではなく機械やAIが担当します。その一方で、従業員とお客様とのコミュニケーション機会が減少します。それが故に、従業員のコミュニケーションスキルが磨かれないことが起こっていないでしょうか。

機械化が進んでも人による対応が皆無になるわけではありません。しかも、人による対応が必要となるのは、機械で対応できないケースです。つまり、イレギュラーケースやトラブルケースです。そのため、より高いコミュニケーションスキルが求められます。

それらのケースにコミュニケーションスキルを磨く機会が乏しい従業員が対応したらどうなるのでしょうか。トラブルの場合、問題を悪化させてしまうでしょう。

コミュニケーションスキル低下例
1. お客様と質疑の機会が少ないため、基本的な知識が身につかない
2. そのため、即答できて当たり前レベルの質問でも、お客様を待たせる
3. お客様の話を正確に理解できない
4. 「少々お待ちください」と言うが、少々どころではなく待たされる
5. 電話の場合、お客様はずっと受話器を持っていないといけない
6. どの位時間がかかるのか不明なら、折り返す提案をすべきだが、それを行わない
7. 正確な情報を提供しないので、お客様との理解に齟齬をきたす
8. その結果、お客様が期待してしまい「話が違う」となる
9. それがメールの場合、証拠が残ってしまうので、対応せざるを得なくなる
10. 結局、スキルの高い従業員が対応することとなる

機械化・AI化が進むから、コミュニケーションスキル向上が必要ないのではありません。むしろ、機会が減るからこそ、訓練が必須となります。コロナによりコミュニケーションスキルを磨く機会が減少した若手従業員は尚更です。

是非、ご興味ある方は、ご連絡を下さい。



> お問い合わせはこちら