



みんなが感動した
あのお店のサービス
事例集 **11**選
< 女性客編 >

アクアベリーズ

■ 著作権について

「みんなが感動したあのお店のサービス事例集 11 選〈女性客編〉」(以下、本冊子と表記)、著作権法で保護されている著作物です。本冊子の著作権は、発行者にあります。本冊子の使用に関しましては、以下の点にご注意下さい。

■ 許諾契約書

本契約は、本冊子を購入した使用者とアクアベリーズ(以下弊社)との間で合意した契約です。本冊子を甲が入手して開封することにより、使用者はこの契約に同意したことになります。

第1条：本契約の目的

弊社が著作権を有する本冊子に含まれる知的情報を、本契約に基づき、使用者が非独占的に使用する権利を承諾するものです。

第2条：禁止事項

本冊子に含まれる一切の情報は、著作権法によって保護されています。使用者は本冊子の一部または全部を弊社に対して、書面による事前許可を得ずに、複製・コピー・転載・インターネット上での公開を含むいかなる手段であっても、二次使用を禁止します。特に当ファイルを第三者に渡すことは厳しく禁じます。使用者は自らの事業、所属する会社および関連組織においてのみ本冊子に含まれる情報を使用できるものとします。

第3条：損害賠償

使用者が本契約の第2条に違反し、弊社に損害が生じた場合、使用者は弊社に対し、違約金が発生する場合がございますのでご注意ください。

第4条：契約の解除

使用者が本契約に違反したと弊社が判断した場合には、弊社は使用許諾契約書を解除できるものとします。

第5条：責任の範囲

本冊子の情報の使用の一切の責任は使用者にあり、この情報を使用して損害が生じたとしても一切の責任を負いません。

アクアベリーズ 奥 泰之
〈オク ヒロユキ〉

<目次>

はじめに.....	3
女性のお客さまが感動したお店のサービス事例.....	4
おわりに.....	15
プロフィール紹介.....	16

はじめに

初めまして、感情×理論系クリエイターの奥と申します。
この度は、「みんなが感動したあのお店のサービス事例集 11 選<女性客編>」
をダウンロードしていただき、誠にありがとうございます。

さて、今までにあなたがお店に行ったときや、何かのサービスを利用したとき
に、感動したことってありませんか？

スタッフの丁寧な対応であつたり、期待した以上のサービスを受けたり……。
きっと少なくとも一度や二度は経験したことがあるのではないのでしょうか？
そういった場面に遭遇できると、やっぱり嬉しいものですね。

あなたの大切な人やお世話になっている人に対して、サプライズや感動を与え
たいと思う機会がこれからも訪れるときがくるかもしれません。
そんなときのヒントに役立つために、いわゆる接客のプロが行っている感動サ
ービス事例をご紹介します。

今回、20代～50代の女性のみなさんがお客さまとして受け、感動したサービ
スの体験談を聞き取りました。

女性のお客さまをもっと増やしたい、リピートを増やしたいと考えている方、
自分にとって大切な女性、家族や友人、彼女に喜んでもらえる何かをしてあげ
たいと考えている方にとって、参考にしていただきたいと思いますので、
ぜひ読み進めてくださいね。

女性のお客さまが感動したお店のサービス事例

まず、女性のお客さまがコスメショップを訪れたときに体験したお話をご紹介します。

『感動的なオーラとホスピタリティを感じた』（40代女性・主婦）

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

バッチフラワーエッセンスという、主に植物のエネルギーを日光で水に転写させたエッセンスがあります。

このエッセンスは自分でも気づいていない問題に気づかせ、ポジティブに自然に変化を即していく効果があります。

これを私は初めて選んだのですが、お店のスタッフの方がフラワーエッセンスの選び方を教えてくれ、フラワーカードを選ばせてくれました。

ずっとアロマや自然療法について学んでいて、その店員さんの静かで真っ直ぐで美しい癒しの魅力に、熱心に語りかける姿勢に、売る事や買い物を越えた関係がその場に存在したことを感じました。

高い物ではないけれど、学ぶ事に信念を持っている人の感動的なオーラとホスピタリティを感じるお店での出来事でした。

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

プロとして向上心を忘れることなく、学び続ける姿がお客さまにも伝わることってスゴイことだと思います。

場合によっては、自己満足として捉えられることもあると思いますし…。

自分ことだけを考えるのではなく、きっと目の前の相手を良くしようといった思いを持って、常日頃から接しているのですね。

それにしても、「人を感動させるオーラ」が出る人って…羨ましいものです！

これは、ある温泉旅館を訪れたときに体験したお客さまの話を紹介します。

『声をかけてもらえた事にホッとしました』（40代女性・会社員）

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

今では当たり前のようになりましたが、当時初めてウェルカムドリンクを頂きました。

しかも、選べる事が嬉しかったです。

その日は寒くて、暖かいお手拭きが出てきたことも嬉しくなりました。

主人が予約したのですが、主人も頼んでいない結婚記念日のお祝いとして、宿の方からシャンパンを頂いたことを覚えています。

宿自体が素敵でしたが、部屋に洗濯乾燥機がついていて驚きましたが、洗剤がなかったので使えないか…と諦めていました。

しかし、注意書きにサービスカウンターに行けば、もらえると書いてあったので、恐る恐るもらいに行くと笑顔で『どうぞ。分からないことがありましたら、いつでも聞いてください』と言われました。

設備が良かったのは勿論ですが、そのように声をかけてもらえた事にホッとしました。

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

旅館でのウェルカムドリンクはとても嬉しいですね！

店舗さんの場合だと、ホテルのようなウェルカムドリンクをいつもお客さまに出すのは難しいかもしれません。

暑い日には冷たいお茶やお水を、寒い日には温かいお茶を、それだけでもホッカリすると思います。

それに、気軽に会話をしてお互いの距離を縮めることが、やっぱり信頼関係を築きやすいです。

そして、不安になったときに、声をかけてもらえると嬉しいですが、そもそも不安にさせる状況を作らないことも大事です。

あなたのサービスの中で、お客さまが不安に思う要素はないですか？

事前説明は十分に伝わるようになっていっていますか？

次は、美容院を訪れたときに体験したお客さまの話を紹介します。

『お店の雰囲気は人柄で作られます』（30代女性・主婦）

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

初めて来店した時から体の不自由な私に嫌な顔一つせず対応してくれました。今までにいろんな美容院に行っては戸惑われたり、面倒そうにされたり、居心地の悪い思いをしてきました。でも、そこは徒歩数分ではありますが、店長さん自ら駅まで付き添ってくれたり、店内ではスタッフさんも温かく迎えてくれたのです。

それからというもの、手の空いたスタッフさんたちが快くお出迎えをしてくれるようになり、店長さんをはじめ、顔見知りのスタッフさんが行く度に話しかけてくださるようになったのです。

お店の雰囲気は人柄で作られます。

人の温かさに触れ、心遣いに感謝の気持ちでいっぱいになりました。

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

この方の言っている通り、お店の雰囲気は結局、人によって作られていることが多々あります。

商品・サービスの内容や品質が良いことはもちろんですが、リピートして下さる方は、お店のサービスを受けたとき、スタッフの対応で感情が動かされた人が多いですよ。

あなたのお店や商品、あなた自身は、周りからどのように見られていると思いますか？

その雰囲気を言葉で表現すると…？

擬音語擬態語、色、音、動物、文房具で例えると…色んな角度から考えてみると、今まで気付かなかったことが見えてきますよ。

みなさんはマクドナルドの接客について、どんな印象を持っていますか？

『他の店ではそういう風にしてもらえたことはなく、感動した』

(40代女性・主婦)

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

地元のマクドナルドが自宅から徒歩で数分のところにあります。

子供が小さくベビーカーで外出したときのことで、その日は雨が降ってしまいました。

昼食に食べようとメニューを頼み、呼ばれるまで混んでいたこともあり、少々待ちましたが…。

帰るときに傘をさし、両手に荷物を持っていたので、片手でドアを開けてベビーカーを押そうとしたら、中から店員さんが出てきてドアを開けてくれたのです。

とても嬉しかったし、助かりました。

他の店ではそういう風にしてもらえたことはなく、感動しましたし、この店では今まで同じようなことがありました。

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

本当にちょっとしたことで、相手にとってはとても喜んでくれることがある、そんなことが分かる体験ですね。

混んでいるときなら尚更ですが、周りの状況を把握していないとできないことです。

もちろん色々な状況に対して、瞬時に対応することは難しいかもしれないですが、様々なことが起こった場面を想定してシミュレーションしておくといいですよ。(イメトレですね!)

最後に、僕が「これはスバラシイ対応!」と思ったマクドナルドの接客動画を載せておきます。

お店によってというよりは、人によって接客の様子は大きく違いますよね^^;

<https://twitter.com/chigasaki1223/status/735046948336455680>

<http://youtu.be/54pNZ5P2XXo>

目の前の人を感動させるのに、言葉はいらぬ。
そのことがよく分かる体験談をご紹介します。

『言葉はないけど、マスターのやさしさが伝わってきて涙があふれた』
(40代女性・自営業)

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

時折行くカフェがあります。
特にマスターと仲が良いわけでもなく、何も言わずにそっとしておいてくださる店なので落ち込んだときなどに行きます。
珈琲を頼み、何もしたくなくて、ぼーっと外を眺めていました。
多分、ため息の一つ二つ吐いていたのでしよう。

マスターが珈琲を運んできてくれて、目があうとにっこり。
小さな小皿にクッキーが！
しかも「おつかれさま」とのメッセージ付き。
マスターは何も言わずにそっと立ち去りました。
言葉はないけど、マスターのやさしさが伝わってきて涙があふれました。
◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

相手とのコミュニケーションは何も言葉を交わすだけが全てじゃないんです。
目の前の人を空気に感じて、そっと優しさを伝える・・・ドラマのワンシーンのような心あたたまってお話ですね^^

他のお店ではあまり見ることのない、誰でもできる接客の仕方をぜひ取り入れてみてください。

それを体験した方のお話をご紹介します。

『本当に幸せな時間を過ごせた』（30代女性・専業主婦）

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

前に、私が転職をして仕事が決まったお祝いとして、友人に連れていってもらったレストランがあります。

以前からその友人にサービスの良さは聞いていましたが、これほどとは思っていませんでした。

携帯の地図を頼りに歩いていた私に、お店の近くで少し迷っていた私に声を掛けて下さったのが最初のサービスでした。

その後、店内に案内され席に着くと、自分の名前が刺繍されたナプキンが用意されたのに感動したことを覚えています。

そして、店長さん自ら名刺を持って挨拶に来てくれた事にも驚きました。

基本、お客さま皆様に挨拶されているとのことでした。

その様な素敵なサービスの中の食事はとても居心地が良かったです。

最後のデザートの際にも転職祝いサプライズで、プレートにお祝いメッセージがあったりと最後まで楽しく過ごす事ができ、本当に幸せな時間を過ごすことが出来ました。

◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

お客さま一人一人に名刺を渡して店長さんが挨拶してくれることって、あまり見られませんよね？

でも、もらうと嬉しいものです^^

簡単なものでも手書きでも良いと思います！

ただし、個性やブランドを意識して作るのは大事ですよ。

特定の人を思い浮かべてもらって嬉しいもの、自分がもらって嬉しいもの、クッと笑えるものなど、視点を変えて考えてみても良いかと思います。

例え、知らない人であっても、ホスピタリティの心を忘れない。
自然とそんなことができれば、ステキですね。
そんなホスピタリティを受けた方の体験談をご紹介します。

『そのホスピタリティ溢れる対応は本当に嬉しかった』(20代女性・会社員)
◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

商店街にある、とあるラーメン屋さんの話。
その日、私は友達と運動をしにスポーツセンターに行ってきました。
いい汗をかき、さあ帰ろうと駅に向かう途中、運が悪く、私たちは通り雨にあ
たってしまいました。

傘を忘れた私たちは屋根のある商店街で一休みすることにしましたが、数十分
待っても雨はいっこうに止む気配がありません。

私たちはその商店街にあるラーメン屋さんの前でずっと立ち尽くしていたので
すが、流石にずっと雨宿りをするのもお店の営業妨害になってしまう、と悩ん
でいた矢先、お店から一人の店主が出てきました。

私たちははいよいよここから去らなければいけないのか・・・と構えていました
が、店主の口からは「今まで傘置いていったお客さん、いっぱいいるから使いな。
もらって行っていいから。」と2本の傘を差し出してくださったのです。

もしかしたらお店の前に居られるのは迷惑だから、そう手を差し伸べてくれた
のかもしれない。
しかし私たちにとって、そのホスピタリティ溢れる対応は本当に嬉しかったの
です。

どんな迷惑な相手に対しても、思いやりのある行動ができてこそ、立派な接客
なのだと改めて実感できた瞬間でした。
◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

見も知らない相手であっても、困っているところに気付いて気遣いができる、
そんな対応をしてもらえるときっと喜ぶでしょうね。

今すぐにはお客さまにならないとしても、こういった出来事から、後々お客さ
まになることもあります。
ただ、そうなればラッキーくらいのつもりで、当たり前のようにこんなことが
できるようになれば良いですね！

おわりに

最後までお読みくださり、ありがとうございました。
女性のみなさんが体験した感動サービスのお話をご紹介してきましたが、参考にできるエピソードはありましたか？

もし、「こんな体験をして、とても感動した」というものがあれば、ぜひ教えてくださいね。

また、巻末に記載している媒体やメディアで

- ・感情を動かすにはどうすれば良い？
- ・面白い企画やサプライズをしたいけど、アイデアをたくさん出すには？
- ・感覚と科学を活用したビジネスへの応用

などなど、日々の情報発信をして、お伝えしています。

きっとあなたに役立つコンテンツになっていると思いますので、こちらの方もぜひ覗いてみてください！

著者プロフィール

【感情×理論系クリエイター】

アクアベリーズ 代表

奥 泰之<オク ヒロユキ>



これまで五感を中心に、

- 視覚（WEB デザイン、映像制作）
- 聴覚（ピアノやバンド、アカペラ活動の経験）
- 味覚（調理師免許）
- 嗅覚（臭気判定士、元スキンケア化粧品や消臭剤の研究者）
- 触覚・体験（小学生～大学生までは父親のスーパーマーケットで接客と調理の手伝い、リッツカールトンと遊園地にてアルバイトでおもてなし力を磨く、不定期で婚活イベントを主催）
- アイデア力（五感の掛け合わせで多種多様な企画をこれまでに立案・実行）を養ってきました。

<実績>

- ◆主にデザインを活用した WEB マーケティングによる店舗・企業の集客アップ
- ◆放送作家 安達元一氏のアイデアコンテストにて優秀賞

また、大学院では環境保全のため、二酸化炭素削減技術の研究を国立の研究機関にて行い、洗剤・トイレタリーメーカー、化粧品メーカーで商品の研究開発者として従事してきました。

ずっと科学者として過ごしてきた中で、理論的に考えて物事を進めていく力、特に調査力、分析力、俯瞰力を培うことができました。

<実績>

- ◆学会発表、特許出願、学術系専門書の執筆
- ◆得意分野はスキンケア・口臭や体臭ケア関連

2013 年から本格的にクリエイターとして独立し、主に WEB デザイン、映像制作、音楽監修、商品・イベント企画、プロデュース全般業務を行っています。

最近では、主に女性が購入する商品開発に携わってきた経験を活かして、女性ファンを作りたい人や女性のお客様を集客したい店舗や企業向けのブランディング構築～集客を行う依頼が増え、サポートをさせていただいています。

<こんなことができます！事例>

- ◆美容系商品の企画～開発～インターネット集客&販売のサポート

また、感覚的思考と論理的思考を組み合わせ、感情と理論のそれぞれの利点を活かした思考法「こころ×サイエンス」で、誰でもクリエイターになれる方法も伝えています。

『あなた自身やお店のブランド・魅力を高めて、大切な人、伝えたい人の心に想いやサービスを届ける』
併せて、この力が育つサポートをします。



▶▶お問い合わせ・ご質問・SNSの友達申請等はお気軽に！◀◀

<奥 泰之 (オクヒロユキ) SNS>

 Facebook : <https://www.facebook.com/hiroyuki.oku.1>


 Instagram : <https://www.instagram.com/hiroyuki.oku/>

 YouTube : <https://www.youtube.com/user/mensinfinity>


 Twitter : <https://twitter.com/hydroxyapatite>



 Mail : info@aquaberries.jp

 個人メディア : 【感情×理論系クリエイター オクヒロユキのメディア】

<http://oku-nara.com>

 ビジネス HP : 【アクアベリーズ】

<http://aquaberries.jp>