

コトバカっ!



うちにはないけど
お向かいにはありますよ!

コトバカ
言葉家……言葉を操る専門家。言葉にバカに詳しい人。言葉にバカみたいにこだわる人。

コトのほかバカ。コトによるとバカ。コピーライターの俗称。

上から読んでも相川藍、下から読んでも相川藍。コトバカの相川藍が言葉についてコトバカるっ!

正直スギっ?!

初めてのお客様でも「こんにちは!」と親しげに対応する(友達接客)について先月少し書いたけれど、この傾向はますますエスカレートしている。最近、店にとってマイナスになる情報をあえて伝えてしまう(デメリット接客)が定着してきた。今貰おうとしているのに「来週からセールやりますよ」と教えてくれたり、「うちにはないけどお隣の店にありますよ」とリイバル店を気軽にすすめてくれたり。

飲食店でよく聞けるのが、オーダーした品数についての「少し多すぎるかもしれませんが」というアドバイス。少数数のグループや小食カップルのテーブルにはありがたい配慮といえよう。女子会であれこれ悩みながら注文した後に「そう言われ、再び議論した結果「やっぱり全部ください」とお願いし、問題なく完食したことはあるが。まあそれは置いておいて。

「別のものにしたほうがいいかも」というリスキーな助言もある。地元の鮎屋で定番のネタを注文したら「それ、今日まずいよ」と店主が言うではないか。そんなざつくばらんトークが信頼度を高めることもあるのだ。百円寿司チェーンでは洒落にならないかもしれないけど。

友達接客の過剰化により、今や個人的な悩みを客に相談する人までいるから驚く。「僕、メタボ気味なんで体しぼらないとヤバイですよ」とショップ店員や美容師さんが言うのはいいとしても、飲食店の人に言われると何だか微妙。鉄板焼き店のシェフが「年をとったせいか、このところ食が細くなりまして」と言いながら肉を焼いてくれた時には、今日はたっぷり食べよう! という気持ちが何となくしぼんでしまった。

メニューが決まり調理を始めたら、もはや「こんなに食べられますか」とか「私は食べられませんね」とか「来週からこの肉は安くなるよ」というトークはありえない。デメリット接客は、客が購入を決めるプロセスのみ有効なのだ。肉を焼いている時は、その肉がいかに素晴らしいか、いかに最高の加減で焼き上がりつつあるかを、全力で語っていたきたい。

相川藍(言葉家)

丸の内文学賞(大賞)、朝日広告賞(最高賞)、インターネット

ト書評コンテスト(最優秀賞)受賞。早稲田大学第一文学部卒。コピーライター。