

## 目先の利益を追えば顧客を失う

新年早々に事務所の近くに新しい飲食店がオープン致しました。いつも歩く道すがらでなく交差点の反対側の先ですが、朝から男性が歩行者にビラを配っているのでお店のオープンを知っておりました。

ある日ランチタイムを避け、午後1時過ぎにその店に行くとヴァングラデッシュとインドのカレーのお店でした。テーブルの上のカレーのメニューを見て注文しようとしたのですが、それはどうも明解さに欠けるもので、どうしたものかと注文をとりに来た男性の顔を見ましたらビラ配りをしていた人でした。

最近の都心は中華料理店の出店が多く、またこのような外国人が営むカレーの店は珍しくありませんし、私も他所のこの種のカレーの店に通ったこともあります。

私はメニューを指さしながら定番のランチを注文しました。定員の言葉はほとんどインドネシア語(?)ですが、話す日本語はこちらの理解を越えたイントネーションで少々困りながらも、早く注文すべくこれまでのカレーのお店の流儀で注文しました。

最後に飲物のメニューを指差しましたので、これはランチのコースにある飲物であると勝手に解釈して注文しました。雰囲気がいまいちでしたので落ちつかない食事を終えて支払いのためレシートを見ましたら、飲物の代金が手書きされていました。先のメニューの飲物の欄を見ますと、小さな文字で200円とありました。いくら日本語が未熟であろうが、要は私は飲物を押し売りされたと分かり、これは金額の多寡(たか)での話しではなく、非常に不愉快な思いで店をでました。

先方にすれば売上げ高を増やそうとした当然の行為かも知れませんが、売上げの組成要因の「リピート客の確保」の観点からすれば全く不合理なことだと思っています。レジのところでカタコトの言葉で「マタ、イラッシャテクダサイ」と言われましたが、心の中で「no thank you」とつぶやきました。

もうひとつの話です。

歯の治療で長年通っている個人の歯科医院に行きました。「食」は健康に大切なことで、その基となる歯の状態は常に良くしておきたいと思ってのことでした。

この思いで奥歯に義歯を入れるべく考えていると医師に伝えました処、お勧めするのは保険が適用されない義歯ですので〇〇万円位かかりますと云われました。

私は保険適用の歯でお願いしますと改めてお願いしたところ「私の考えではお勧めの方法が最良で・・・それ以外では治療しません」と譲りません。やむを得ずその日は帰り、他の歯科医院で治療しようと考えております。

目先の収入、利益を追って相手(顧客、患者)をないがしろにしては、一時的に多少潤っても、長い目でみれば大いなる損失になると痛切に思わずにはおれません。