

## ■ CSについて考える:回転寿司事例

以下のケースを考えてみましょう

あなたは、ある回転寿司に行った時に、お客と店員のこんなシーンをみかけました。  
その回転寿司屋は、回っていない商品がほしい時は席から注文すれば、皿にしるしがついて回ってくるようになっていました。ただ、作るのは厨房の人なので、フロアで接客をしている店員には状況はわかりません。

客)「注文したものと違うものが何度か来たんだけど」

店員)「そうですか。申し訳ありません」

**途中割愛**

客)「わかればいいんだよ。頼むよ本当に」

店員と先輩店員との対応でお客様の反応に違いが出た理由を考えてみましょう