

ChatGPT に聞いてみた

良かれと思ってしたことが 女性の心を傷つけた

敗談 良かれと思っていたことが! サンドイッチのグルメ_バースティ会員制度 名城大学理工学部 交通機械科を 1977 年に卒業、当時オイルショック後、自動車関連の就職難で全く未経験の外食産業のサンドイッチ専門店チェーン店の「サンドイッチのグルメ」に就職 ※現在は、沖縄の那覇空港店のみらしい。本社は大阪、当時外食産業は、成長拡大期、全国に 50 店ほどありました。大卒なら手足が動けば良いと全くのド素人で工学部でも採用されました。お客様の多くは若い女性で、会社として、アメリカのアイスクリームチェーンで行われていた。「常連のお客様へのサービスとして誕生日に 2 人無料サービスに習って、グルメでも 16 才から 22 才の女性なら「バースディ会員登録」ができ、年に一度 サンドイッチと飲み物二人前が無料で提供されるサービスをしていました。ただ、食べて帰るだけでは、印象に残らないと思い。私は、勝手に一人で、お客様の前で「ハッピーバースデー」歌ってあげました。店中から 毎回「おめでとう」他のお客様たちから祝福と拍手が起きました。しかし、当事者(誕生日の女性)は、半分は、大喜びでしたが、半分の恥づかしさにすぐに帰ってしまいました。約 45 年前、そして名古屋と言う土地柄、良かれと思っていた事が女性&女子高生に申し訳ない事をしてしまったと反省して、半年で歌う事はやめ、「お誕生日おめでとうございます」と祝福だけにしました。時代が早すぎた、今なら SNS であつという間に世界に広まってしまうところでした。

ChatGPT:

ありがとうございます。

とても興味深く、また人柄がにじみ出るような体験談です。

これは**善意と時代性、そして顧客サービスにおける「距離感」**の難しさを感じさせる、貴重な敗談(失敗談)ですね。

このエピソードの要点

- 1977 年当時の外食産業に未経験で飛び込んだ理系卒の青年
- 「サンドイッチのグルメ」でのバースデー会員制度
- 自発的な“ハッピーバースデー”のパフォーマンス
- 客から拍手が起きるほどの盛り上がり
- しかし… 当事者の一部にとっては「恥ずかしさ」に
- 結果として半年後には行動を見直す判断

ここから読み取れる深いテーマ

1. サービスとおもてなしの「境界線」

「良かれと思ってやったことが、すべての人にとって良いとは限らない」

まさに現代のカスタマーサービスでも重要視されるポイントです。

この経験は、“おせっかい”と“おもてなし”の紙一重の違いを教えてくれます。

2. 時代性と土地柄

「45年前」「名古屋という土地柄」

今とは違い、SNSもなく、サプライズに対する慣れもない時代でした。

また、「名古屋」という文化的な背景も繊細さを要する地域性があり、これもまた教訓になります。

3. サービス提供者の成長と学び

あなたはその場の雰囲気だけで突っ走らず、「一部のお客様が恥ずかしがっていた」という反応に気づき、行動を修正しています。

これは非常に重要な「顧客視点の習得」であり、外食サービスの基本姿勢として、今でも通用する大切な感性です。