

「おもてなしの心」は

日々のディテールに宿る

顧客を感動させる取組とは

奈良迫 英光



一、はじめに

日本における最大のテーマパークであるTDL（東京ディズニーランド）には、毎年3000万人以上の入場者があり、そのうち95%がリピーターです。ゲスト（入場者）に最高の満足を提供すべくキャスト（従業員）には16の秘密のルールが徹底されています。

ゲストから問われても「わかりません」は言わない。服装は常に清潔に。指のネイル、ボディアートは禁止、髪の毛の長さは決められている。園内に落ちているゴミは、ゲストとぶ

つからないように器具で救う感じで、腰を折らないで拾う、指差しは厳禁で2本か指全体で方向を示す、子供とは腰を落として同じ目線で話す等です。キャストがゲストを夢の世界へ案内すべく基本が徹底されています。

2028年にはディズニークルーズがスタートします。さらなる人気が出るでしょう。TDL入園の際は本物のおもてなしに触れてください。

ところで職場では多くの訪問客があり、帰られる際出口までお送りする機会もあると思います。顧客をエレベーターまで案内し、頭を下げ扉が閉まって帰ろうとすると急に扉が開くことがあります。下りを確認してから場を離れることを習慣とすべきです。

駅のホームで顧客を見送るときは電車が動き出して、電車が見えなくなつてからホームを離れることが大切ではないかと感じます。



シンデレラ城 (TDLのHPより)

客は車中から相手の行動を見えています。

宿泊施設では、かつては玄関前に宿泊名をボードに書くことで歓迎の意を表していました。個人情報保護の関係もあり、団体以外は宿泊者名を書かなくなっています。

「送迎」という言葉がありますが、特に送迎の際に気を付けています。宿泊客への感動の取組を紹介します

二、琴線に触れる対応・・・後姿を見送る

①指宿温泉S旅館のおもてなし

S旅館は、業界誌が毎年行っている「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」の料理部門で40年連続1位、総合評価でも常に上位にランクされています。到着時にはメイドさんが三つ指をしてお迎えます。また、洗面所には人数分の色分けしたタオルと歯磨きセット、和と洋の別々のトイレ、幼児用のオマル、浴場の履物入れ棚はスリッパを間違

わないよう、「いろはにほへと」の文字がかかれており、細かい部分に気配りがされていています。

旅館の会長さんから心温まる話を聞きました。ある年配の夫婦が宿泊したいと部屋の下見に昼間来店された。メイドさんが丁寧にお部屋を案内し、その間脱いだ履物はきちんと磨いて並べて置いた。お客さんは別に不満があったわけではなかったが、他のホテルも見たいと言って帰られ、その際従業員は宿泊者と同じようにお送りをしました。

ところが数分すると夫婦の車が引き返してきて、やはり泊めてくださいとお願いされたと。帰り際に話を伺ったところ、「車から後ろを振り返ると予約もしていないのに見えるなくなるまで手を振ってくれて、その姿に感動しこのホテルなら間違いはない」と宿泊先に決めたとのこと。実際に宿泊された際もき

め細かなサービスに感激し、その後もずっとホテルのリピーターになっているとのことです。

②世界遺産の島、屋久島のJホテルのお見送り

オーブンもない屋久島のJホテルの支配人の話。朝全員並んで団体のバスを見送り、見えなくなったところで「ありがとうございますありがとうございました」と深々と頭を下げました。その光景を三階のベランダ越しに見ていたある社長さんが降りてきて、どうして見えなくなったバスに頭を下げるのですかと聞くと、来館の感謝の気持ちと、これからの旅のご無事を祈っている。支配人は「人は気づかないところでもいつも誰かに見られている。人がいない場所でも手抜きせず、一生懸命に業務に励むことが大切である。」と従業員に日頃から教育・指導を徹底しているという。日々の指導

の成果が行動に表れています。(Jホテルは名称変更になっています)

二つの施設は、従業員が「おもてなしの心」を持って顧客に接し、そのことがお客様の評価として表れていると思います。

三、加賀屋の流儀

能登半島地震で管内の多くの市町村が被害を受け、再建に向けて今必死に取り組んでいます。七尾湾に面し、全国有数の高級温泉街として知られるのが和倉温泉です。その中でも旅館「加賀屋」は、「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」の総合部門で、35年間第1位の表彰を受けている日本を代表する旅館の一つです。

加賀屋は客室数248、総宿泊客室定員が1450人、年間宿泊者は約22万人、客室稼働率は70〜80%であり、それを従業員650人で支えています。(コロナ前2019



旅館の迎え



旅館の送り

年実績）徹底したサービス精神が、口コミで伝わり国内外から高い評価を得ています。

企業理念として「笑顔で気働き」を掲げ、「おもてなしのサービス」を最大の商品として位置づけ、宿泊者に対し最高のおもてなしを提供することを目指しています。女将が客室に向いて挨拶するなどトップ自らおもてなしを実践しています。

お客様の来館の目的を事前に察知すれば、可能な限りそれに沿ったサービスを提供しています。還暦の旅行と知れば、赤い帽子や服装の準備を、法事の等に関する旅行では、亡くなった人のために「陰膳」を準備します。期待を超えるサービスを、お客様から言われる前に提供して行くことを徹底しているのが加賀屋の流儀です。

また、過去に宿泊した顧客のデータベースを進め、サービス提供につなげています。

人は自分の名前を呼ばれた時に、その存在を認められたものとして、喜びを感じるものですが、一度の出会いで感動を提供し、リピーターにするべく積極的に相手の名前と顔を知ることにも努めています。

寝床の枕の硬さの具合、菓を常用される方の部屋には氷無しの水だけのポット、アレルギーの有無、食事の好き嫌い等事前のチェックを十分行っています。

お客様が到着してお部屋に案内するまでの間に、館内の説明や翌日の予定を聞き的確な方法でサービスを提供できるよう心がけています。体の不自由な方が、翌日の指定券が取れていない場合は、乗車予定の列車の席を確保する為、前の駅まで職員が行きそこで自由席に座り、「和倉温泉駅」で交代してその席に座らせる努力も惜しまない。

加賀屋では料理の運搬等の機械化を進め、

客室係がお客様にサービスを提供する時間をできるだけ長く確保できるよう改善を図っています。そのことで盛り付けの崩れや食器等の破損も少なくなるなどの効果も生まれています。

従業員の定着や子供の教育環境改善にも努めており、企業内保育所の設置や母子家庭の社宅も併設されています。そのことが客室係にとっては、おもてなしに専念できる精神的な支えとなっています。

誰がやっても同じサービスを提供できる仕組みづくりや、経験豊かな客室係が、新しく入ってきた客室係に伝承していくことなど社員教育にも日頃から取組んでいます。年間3万通のアンケートを分析し、指摘された課題は速やかに対応し、お褒めの言葉は掲示するようにして、すべての従業員が共有できるようにしています。

また、従業員の仕事の効率化をすすめ、チェックアウト時は人手が要するため、フロントや売店やコーヒーショップ等へ作業の支援を行っている。人をお送りするとき細かい対応がなされています。

「お客様の思い」を具体的な「こと」に変えて提供することが、「価格」を超えた「感動」を生みます。それは人の行動であり、これこそがホスピタリティです。

四、家庭での来客の対応

家に主人が不意の客を連れてきて戸惑うことがあるのではないだろうか。長居し夜更けに客が帰ると、玄関を出した後灯りを「バチツ」とすぐ消してしまうこともあるのではないかと思えます。

家族に連絡もなく客をつれてきた夫が悪いのは理解できます。客にとつてみると玄関を出た後すぐに灯りが消えると、自分は招か

ざる客であったという後悔の念が残るのではないでしょうか。

客は玄関を出て、しばらくしてから訪問先を振り返ることがよくあり、玄関に灯りがついていると気持ちがなごみます。玄関から道路に出て客を見送り、歩き出して客が角を曲がり見えなくなつてから帰路の無事を祈つて頭を下げ、家の中に入り灯りを消すぐらいのおおらかな気持ちを持ちたいものです。ちょっとした気遣いが人を感動させます。

五、終わりに

「リピーター」を創出することは、たくさんある選択肢の中の一つに加えてもらうことです。サービスに接する時、お客様はこれまでの体験から事前期待を持ちます。この期待を超えたところに感動が生まれます。

従業員一人ひとりが、感動・感激を与えるサービスを提供するという自信と誇りを持つ

ていることが、施設への信用となります。

鹿児島県では、観光客を温かく迎える「観光まごころ県民運動」を展開しています。しかしながら企業、職場によって取組みに差があります。

「司馬遷」の「史記」の中に「桃李もの言わざれども下自から蹊を成す」という言葉があります。信頼される施設、感動を提供できる人のいる所には自然と人は行きます。「おもてなしの心」の醸成に向けて、日頃から全従業員で取組む必要性を感じます。

和食はユネスコの世界の無形文化遺産に登録されています。日本文化の魅力が浸透しインバウンドが急増し今年は過去最高に達すると思います。日本の芸術・文化（和食、日本旅館、世界遺産、日本遺産、伝統芸能、茶道、華道、祭り、作法等）に触れる機会を提供することが求められます。また、高品質を

売りとする宿泊施設の稼働や富裕層の動きが顕著となっており、それに合わせて従業員の教育も大切になっています。

日本は成熟社会を迎え「モノ」の豊かさより「心」の豊かさが求められる時代となっています。何気ない「温かいおもてなしの心」は日々のディテールに宿るのではないでしょうか。

（元鹿児島県観光プロデューサー）

【参考図書】…

- （1） 細井 勝・著 『加賀屋の流儀 極上のおもてなしとは』（PHP研究所）
- （2） 内藤 耕・著 『最強のサービスの教科書』（講談社現代新書）

