

加賀屋に宿泊して

令和元年12月09日
オフィス毛利 毛利春雄

12月4日、TCCの研修会で、能登・和倉温泉「加賀屋」に宿泊をしました。いくつか気づいた点と、5日に女将にお話しただいて気遣われた点がありまとめてみました。

気づいた、気づかされた点（順不同）

◇雪駄用のクリップです

風呂場で履き物を脱いで置く棚の前に、番号札を入れた容器があり「雪駄用のクリップですご利用くださいませ」とありました。クリップの付いた札を雪駄に付け、同番号の札を自身が持って風呂に行きます。

他人の履き物を履きたくない、と云う気持ちを持たれる方は多いと思います。ちょっとした気遣いです。



写真1 履き物用のクリップ

◇どこからでも声を掛けられる。

お風呂に行こうとしたら、エレベーターを降りたところで「お風呂ですか？」と声を掛けられました。（お部屋係の仲居さん）

お風呂から上がって、宴会場に向かおうとして10mも歩いたところで、待っていたかのように「このまま宴会に出られますか、一度お部屋に戻られますか」と声を掛けられました。（お部屋係の仲居さん）

◇部屋の札は一人ずつ

加賀屋に着いてチェックイン（一覧表にサインをする）すると、部屋番号を記した紙を渡されます。札には、部屋番号（712）、宴会場（能登渚亭）、チェ

ックアウト時間が記してありました。

普通、旅館で何人かが相部屋になる時には、一部屋に一つの札（袋）に連名を記したものと鍵を一緒に渡されます。

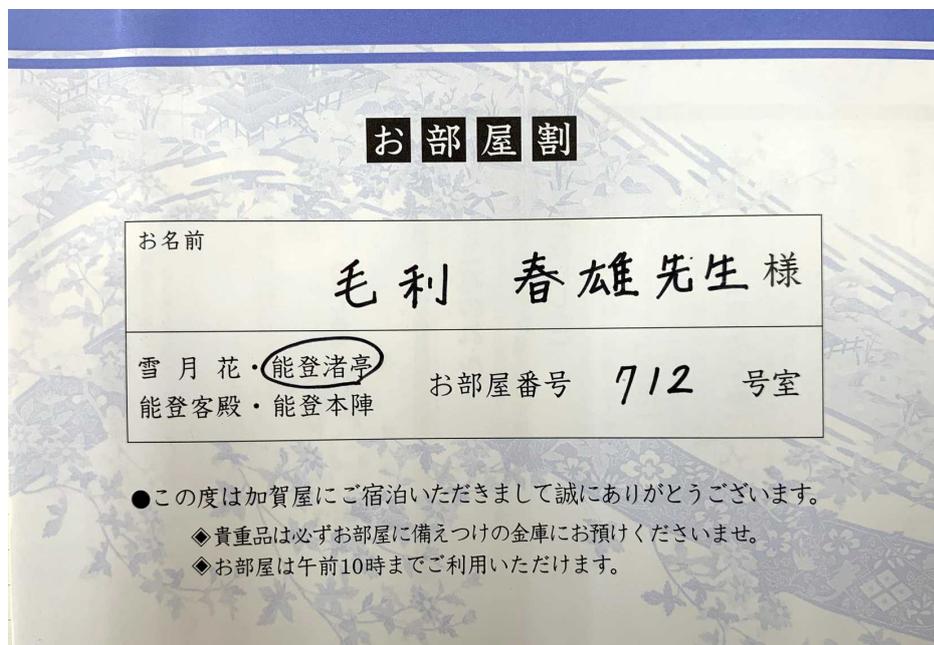


写真2 部屋番号の札

◇こった造りですが、きれいに掃除されていました。

床の間（写真3）、通路（写真4）、渡り廊下、バー（写真5）等々、歩いた所はそれなりに凝った造りで、きれいな展示物で飾られていました。

T社長は、展示物に見とれてガラスに気付かず頭にぶつかったそうです。言われてみて注意すると、風呂場の窓ガラスでも、展示物でも掃除が行き届いていることに改めて感心しました。



写真3



写真4

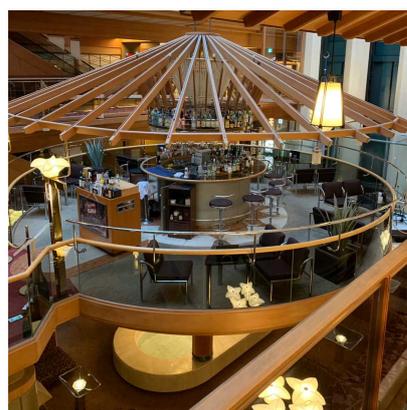


写真5

◇何故ゆったりしてるの

最大1,000人入るそうですが、今日は600人とのことでした。しかし、多くのお客様が同じような時間に集中すると思うのですが、何故か慌ただしさを

感じ無いのです。

私達もチェックインが午後5時半過ぎで、風呂に午後6時過ぎ、宴会は6時半からでした。でも、通路が混雑していた様子もなく、エレベーター前で長く待つこともなく、風呂にもゆったりと（巨大な浴槽に3～4人）つかれました。これの答えはありませんが、機会があったら知りたいモノです。

女将の話を聞いて

翌朝、TCCの集まりで女将（小田絵里香）さんから話を聞かせてもらいました。あらかじめ、川村さんから質問が出されていたので、これに答える形で話をしてくださいました。

創業111年、「プロが選ぶ日本のホテル100選」で連続36年首位の座にあるのは、並大抵の努力では無いと思うのです。

その凝縮されたモノが、ホスピタリティ&朝礼マニュアルです。

お客様の笑顔を求めて、気遣いをする→気遣いと云う抽象語では伝わらないので具体例に置き直して実践する→小グループでチェックする。個人目標設定と達成度の話もされました。

月曜日★身だしなみチェック

「清潔、上品、控えめ、ヘアで身だしなみチェックし合う
「頭髪 OK、顔 OK、爪 OK、服装 OK、足元 OK」

火曜日★スマイルハッピー体操

息を吐き出す時に両手を前へ、お腹から声を出し、舌尾の「キー」で口角を上げる
「ラッキー、ミッキー、ウイスキー」

水曜日★接客10大用語唱和

おはようございます・いらっしゃいませ
かしこまりました・恐れ入りますが
少々お待ちくださいませ・お待たせいたしました
申し訳ございません・ありがとうございます
失礼いたしました・ごゆっくりどうぞ

木曜日★仲間の美点を口にする

対象者1名を決め、2名から褒めの言葉をもらう。
理由も伝える。

金曜日★気働き的好事例発表（事前指名）

土曜日★売り上げ好事例発表（事前指名）

日曜日★仲間を知る

対象者1名を決め、2名から質問を受ける。

〈加賀屋業務心得〉

1. 私たちは、一人ひとりが「品質方針・品質目標」を理解し、自分のものとして活用します。
2. 私たちは、常にお客様に目を向けて多様化するお客様の期待に応えるベストサービスを提供します。
3. 私たちは、館内の設備、備品に愛着をもって接し、常に清潔な施設の提供に心がけ、徹底した清掃を実施します。
4. 私たちは、常に明るい笑顔で挨拶し、正しい言葉を使います。
5. 私たちは、身だしなみに十分な注意を払います。
6. 私たちは、チームワークを大切にし、他部門とのコミュニケーションを重視し、正確に業務を遂行します。
7. 私たちは、お客様の苦情に誠意をもって前向きに対応し、問題発見能力を高め、問題解決に取組み、成果に結びつけていきます。
8. 私たちは、丁寧な電話の対応をいたします。かけるとき、受けるときは自分の名前を告げることを忘れず、電話は勿論、賜った件はできるだけ転送せず、すみやかに自分で解決します。
9. 私たちは、お客様の安全を第一とし、日頃の防災訓練を通じ、避難誘導における自分の役割を認識します。
10. 加賀屋の信用を守るのは私達社員です。私たちは、法令を厳守し、特にお客様のプライバシー・個人情報の管理保護に努めます。

ホスピタリティー 朝礼 マニュアル

…KPIとは…

全社で達成すべき大きな目標に対し
どれだけ近づけたかを日々測定できる
個人目標

加賀屋

写真6 ホスピタリティ・マニュアル



写真7



写真8

写真7は、TCCで話をする女将（小田絵里香）さん。写真8は。研修会風景。

| ホスピタリティ朝礼 | おもてなしサービス基本動作 振り返りシート | |
|---|--|---|
| <p>①開始宣言 只今から本日のホスピタリティ朝礼を始めます</p> <p>②礼 「礼!」「おはようございます」 (30度、背中まっすぐ1で下げ、3秒止めて、23で上げる)</p> <p>③伝達事項 本日の注意客・入り込み時間の変更・営業店情報(館内・外)</p> <p>④基本動作チェック(曜日ごと)</p> <p>⑤おもてなしサービス基本動作チェック</p> <p>⑥指標差異分析・対策の明確化 KPI・定量的個人目標・重点個人目標における実績と各個人の差異分析をリーダーが日次で実施 リーダーが再発防止策・リカバリー策の修正ポイントをアドバイス</p> <p>⑦ホスピタリティ終了 サービス開始宣言 「これで本日のホスピタリティ朝礼を終了します!」 “今日も一日笑顔で働き”</p> <p>⑧真の礼 「礼!」「よろしくお願致します!」【礼】【拍手で盛り上げる】</p> | <p>■挨拶</p> <p>1日 仲間との挨拶はいつも明るく爽やかにしていますか</p> <p>2日 お客様へ「ようこそいらっしゃいませ」「ごゆっくりどうぞ」と心を込めて笑顔で目を見て挨拶していますか</p> <p>3日 挨拶+寄り添い言葉(思いやりの言葉)を徹底していますか?</p> <p>4日 立ち止まって会釈+挨拶をしていますか</p> <p>■表情</p> <p>5日 お客様を笑顔にする笑顔をしていますか</p> <p>6日 接客中の笑顔はもちろん、接客時以外の笑顔も意識して整えていますか</p> <p>■身だしなみ</p> <p>7日 制服は着こなしが美しく、清潔感がありますか</p> <p>8日 前髪は就業規則どおりになっていますか</p> <p>■立ち居振舞い</p> <p>9日 接客時及び待機中も背筋が伸びてよい姿勢ですか</p> <p>10日 「語先後礼」を実践していますか</p> <p>11日 常に見られている意識をもって行動していますか(キビキビ・優雅に)</p> <p>■言葉遣い・聞き方話し方</p> <p>12日 お客様がおっしゃった言葉を聞き逃さず、反応していますか</p> <p>13日 「恐れ入りますか」など接客十大用語を使っていますか</p> <p>14日 ゆっくりと、落ち着いた口調でわかりやすく説明をしていますか</p> <p>15日 お客様の御要望(注文)に対し復唱をして確認していますか(オウム返し)</p> <p>■心遣い</p> <p>16日 お客様をさりげなく観察して、どうしてお気持ちなのか察知して動いていますか</p> | <p>■お客様対応</p> <p>17日 お客様の目を優しい目で見て対応していますか</p> <p>18日 お客様の名前がわかったらお名前を呼んでいますか?</p> <p>19日 お客様に声をかけられる前にこちらからお声がけしていますか</p> <p>20日 お待たせした時は心を込めて「お待たせ致しました」を伝えていますか</p> <p>21日 お子様には特別な優しい声かけをし、お名前を呼んでいますか</p> <p>22日 場所を訊かれたらその場までご案内していますか</p> <p>23日 お客様への物の受け渡しは、両手で受け渡していますか</p> <p>24日 お客様のタイミングに合わせたサービスをしていますか</p> <p>25日 お料理の説明は美味しくなるように丁寧に行えていますか</p> <p>26日 「何かご要望はございませんか。何なりとお申し付けください」とお客様の御要望をお伺いしていますか</p> <p>27日 お帰りの際に「何かお気づきのことはございませんか」と訊いていますか</p> <p>■業務心得</p> <p>28日 AIR(報告・連絡・相談)を実践していますか</p> <p>29日 仲間を敬い、助け合って仕事ができているか</p> <p>30日 館内の物品は大切に取扱い、使用後は所定の保管場所に帰着をしていますか</p> <p>31日 社内の電話対応は必ず名前を伝え要件が伝わるよう丁寧な対応を行っていますか</p> |

写真9 朝礼マニュアル&振り返りシート

このようなシステムのさわりに触れても、実践できることは多々あるように思いました。

最後は、大女将（写真12）のお見送りを受けて昼食会場に向かいました。



写真10



写真11



写真12