

「上級ビジネス実務士[®]」対応

接客のプロを目指す人のための

サービス 実務入門

一般財団法人全国大学実務教育協会 [編]

池内健治 [監修] 鈴木浩子・高橋 修・坪井明彦・手嶋慎介 [著]



「サービス」を仕事にするとはどういうことか？

サービススタッフに求められる

「心がまえ」「知識」「スキル」を高めて、

人をもてなすプロフェッショナルになろう！

ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド
運営統括支配人
宮井政佳 さん

撮影：山本尚侍



いつも「期待以上」を 目指しています。

全室スイートルーム仕様のスモール・ラグジュアリーホテルとして2008年に開業し、「ミシュランガイド」をはじめ国内外のメディアから高い評価を得ている「ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド」。常に高品質のサービスを提供するカギは、現場スタッフの「共感」にあると、宮井さんは語る。

1997年に観光学科を卒業して、大阪の外資系ホテルに入社しました。ホテルマンに憧れていたというわけではないのですが、母がこの業界で働いていたこともあり、ホテルは小さいころから親しみのある空間でした。性格的にも人と話すのが好きでしたので、接客業は自分に向いていたのだと思います。

自信がなければ笑顔を保てない

ドアマンからスタートし、ベルマン、フロント係、予約係など、いくつもの現場を担当しました。なかで

もフロント業務は、お客様からの幅広い要望に臨機応変に対応しなければならないので、ホテルマンとしての総合力が問われます。そうした現場での貴重な経験が、現在のキャリアの基盤になっています。

お客様と接するときが一番気をつけなければいけないのは「表情」と「声」でしょうか。やわらかな微笑を絶やさずに、感じのよい声で話しかけることが大事なのですが、実践するのは簡単ではありません。

人間は、何か知らないことを聞かれたり、答えに自信がなかったりすると、笑顔が消えてしまうものです。それまでニコニコしていたのに、急に表情が曇ったり、声のトーンが変わったりすると、お客様を不安らせてしまいます。どんな局面でも笑顔で受け答えするためには、それなりの訓練と経験が欠かせないのです。

良い環境が良いサービスを生む

当ホテルへの転職を決めた理由の1つは、質の高いサービスを提供するうえで有利な条件が揃っていたからです。客室が70室のスモール・ラグジュアリーホテルなので、一人ひとりのお客様への目配りがしやすいのです。お客様が外出から戻ってこられたときには、ルームナンバーなど聞かなくても、「〇〇様、お帰りなさいませ」とすぐにカギをお渡しできます。

館内の「動線」にも魅力を感じました。最近の新設ホテルの多くは、高層の複合ビルの中にオフィスと同居しているため、構造がわかりにくいのです。その点、当ホテルは最初から建物全体がホテルとして設計されていますから、エントランスからロビー、フロントデスク、エレベーター、客室への動線がシンプルで、どの方向へ進めばいいのか迷うことがありません。

建物の設計がすぐれていること



いつも変わらない「笑顔」は
経験と自信の証。

は、お客様にとっても安心ですし、スタッフにとっても、本来のオペレーションに集中できるという点で大きな利点です。よいサービスを提供するには、それにふさわしい空間も必要なのです。

アイコンタクトで チーム力を高める

ホテルのオペレーションを支えているのは、現場スタッフのチームワークです。飛びぬけて優秀なスタッフがいても、チームとしてうまく連携できなければ、質の高いサービスを安定して提供することはできません。チームをうまく機能させるために、私がとくに心がけているのは、共感をもって仕事をしてもらうことでしょうか。ドアマンからベルマン、フロントへと、サービスが途切れることのないように、次のスタッフへときちんと意思を伝えることが、ホテルのような業態ではとくに大事なことです。

この「共感力」を高めるために、現在、フロント業務のチームでは「アイコンタクトで動く」という試みを行っています。最近は多くのホテルで、スタッフ同士がインカム（無線）で連絡をとりあっています。当ホテルでも使ってきたのですが、便利である反面、お客様への注意が

散漫になるという欠点もあるので、一部のスタッフにはインカムを使わずに意思疎通するように指示しました。当初はかなり戸惑ったスタッフもいましたが、慣れてくると、目と目だけでも相当な情報を伝えられるようになり、チームワークが向上したように思えます。

ホテルマンの教育では、回り道のようにでも地道に続けていくともう一段上のレベルに到達できる——そんな方法が有効なのではないかと、私は思っています。手取り早く何かを教えるのではなく、教えられる側が自分で感じて、学びとっていくことが大切なのです。

いつまでも満足せず レベルアップを

開業から間もない新しいホテルですが、お客様やメディアから高い評価をいただいているのは、とてもありがたいと思います。けれども、まだ自分たちのサービスの水準に満足しているわけではありません。レベルアップしなければいけない部分はいくらでもあります。今後も、お客様がホテルを後にするときに「期待以上」と思ってもらえるよう努力を重ねていきます。