

Relay Message

コンシェルジュの視点

Vol. 9



小島久枝さん

ホテル日航金沢
チーフコンシェルジュ
レ・クレドールジャパン 正会員

心に残るご滞在をお手伝い

「悠々として急げ」——作家開高健のこの言葉は、私の座右の銘でもあります。心の中では焦りや戸惑いを感じていても、お客様には笑顔で平常心を保ち、落ち着いて穏やかに対応する。それこそがプロのコンシェルジュのあるべき姿だと考えます。

お客様のご要望には全力を尽くしてお応えしたい。コンシェルジュならば誰もがそう願いますが、時として不可能な場合もあるものです。以前、海外からのゲストが機内に重要な書類をお忘れになったことがありました。航空会社に確認しても届けがなく、清掃会社に該当便のゴミの所在を問い合わせたところ、すでに焼却処分されたことが判明。お客様にすべての経緯をお伝えすると「そこまで調べてくれたのなら納得して諦められる、ありがとう」とのお言葉をいただき、心を尽くして対応することの大切さを実感いたしました。

やはり海外からのお客様で、不妊治療の一環として、加療ができるお医者様をホテル周辺で探してご紹介しました。帰国後に丁寧な御礼のお手紙をいただき、つい先日、無事に女の子が生まれたというメールが届いたのです。可愛い赤ちゃんの写真を見たときは、心から感激いたしました。

北陸新幹線の開業以来、金沢は一層多くのお客様をお迎えしています。皆様の心に残る良き思い出をつくっていただけるよう、精一杯お手伝いしたいと思っております。



福岡の中心地に位置する複合施設「博多リバレイン」周辺および博多川河川敷で清掃活動を実施。その様子を写真に撮り、スタッフにエールを送る人も。

サービスを競い合い 相乗効果を生み出す

「サービスマン向上部会」では、商品知識を深めるための「地

チェックや改善指導などを行う。「ブリックケージ部会」では、半年ごとにシルバークリア、和食器、グラスウェアなどを調査し、管理を徹底。また、ホテル全体でブリックケージを減らしつつスタッフのコスト意識を高める施策として、前月の什器備品の破損・紛失額と当月の目標額を載せたポスターを館内に掲示している。

「誕生祝いで訪れたカップルへのサービス」という設定では、お客様に一輪の花を贈る、メニューにお祝いのメッセージを挟むといったサプライズを提供している店がありました。早速、他店でも取り入れたところ、お客様に大変好評だったことから、今では定番のサービスに。特に

若いスタッフは日々の業務に追われがちですが、こうした取り組みは視野を広げる貴重な機会となっております。今後はインバウンド対策の一環として、英語の勉強会なども開催していきたいです」

ホテル全体で切磋琢磨し向上していくサービスが、訪れた客の満足感を生み、顧客から手渡される「笑顔」と「感謝」が、現場ひいては全スタッフの充実感とモチベーションアップへとつながっていく。MPD委員会発足から5年、メンバーの地道な取り組みが今、好循環をつくり出している。



講師を招いての「焼酎勉強会」。見聞きしたことが接客に生かされ、スタッフの会話力向上にもつながる。



食中毒が発生しやすい時期に毎日の手洗いの仕方を見直し、徹底する。