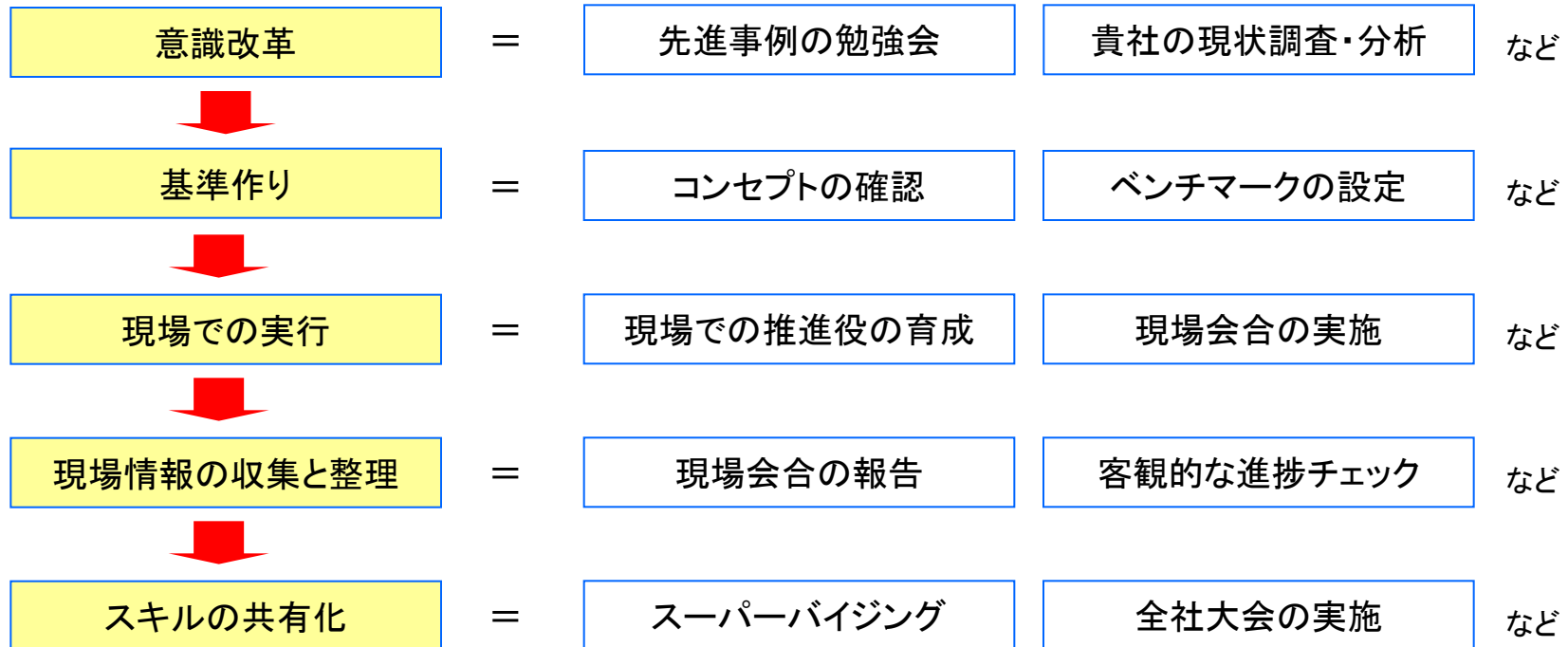


ホスピタリティ・マーケティング

株式会社日本総合研究所

ホスピタリティ向上のポイント

高い「ホスピタリティ」を提供できている企業は、不況下にあっても、顧客から根強い支持を受けています。「ホスピタリティ」向上し続けるためには、組織的に取り組むことが欠かせません。当研究所は、「ホスピタリティ」を企業間競争の武器とするための策をトータルでサポートいたします。



サービス力

「ホスピタリティ」の実現には様々なアプローチがありますが、「サービス」力は欠かせない要素です。
リッツカールトンは「リッツカールトンベーシック」を基に日々サービスの向上に取り組んでいます。

1. クレドは従業員一人ひとりが自分のものとして理解し、携帯し、活用します。
2. 私達のモットーは“We are Ladies and Gentlemen Serving Ladies and Gentlemen”です。チームワークを実践し、お互いに幅広く協力し、明るく積極的な職場環境づくりに努めましょう。
3. 従業員一人ひとりがサービスの三ステップを実践します。
4. すべての従業員は、規定のトレーニングを修了し、それぞれのポジションでリッツ・カールトン・スタンダードをどう実践するかを理解します。
5. 従業員は、自分の職場の役割とホテル全体の目標を理解し、達成します。
6. 従業員は、内部(従業員同士)および外部のお客様(来館のお客様)のニーズを把握し、期待にそったサービスと成果をお届けします。お客様にはそれぞれの好みを記録するお客様カードを携行し、活用しましょう。
7. ホテル内の問題点がないか、いつも隅々まで注意を払いましょう。
8. お客様の苦情を受けたら、その苦情は自分のものとして受け止めます。
9. トラブルが起きたら、直ちにお客様の気持ちを鎮める努力をします。速やかな行動を起こし、問題解決にあたります。そしてお客様の満足がいく結果が得られたかどうかを二〇分以内に電話で確認します。大切なお客様を失うことがないように、最善を尽くしましょう。
10. 苦情処理カードは、お客様の不満事項すべてを記録し、伝達し合うものです。従業員には問題を解決し、その再発を防ぐために行動する権限が与えられています。
11. 徹底した清潔さを保つのは、従業員一人ひとりの責任です。
12. いつも笑顔で。私達はステージの上にいるのですから。いつも積極的にお客様の目を見て対応しましょう。必ずきちんとした言葉づかいを守りましょう。
13. 職場にいる時も出た時も、ホテルの大使であるという意識を持ちましょう。いつでも前向きな発言を心がけ、否定的なコメントはしません。
14. ホテル館内でお客様に場所を尋ねられたら、ただ指すだけではなく、目的の場所までお客様をお連れします。
15. お客様からのお問い合わせにすぐに対応できるように、ホテルについての情報(営業時間など)は充分把握しておきます。お客様には、まずホテル内の店舗やレストランから優先的にご案内しましょう。
16. 電話対応のエチケットを守りましょう。呼出し音三回以内に“笑顔で”電話をとります。先方をお待たせする場合は「少しお待ちいただけますでしょうか?」とお尋ねしてからにします。電話の相手によって接し方を変えてはいけません。また、電話の転送は避けましょう。
17. ユニフォームはシミひとつなく清潔なものを着用します。靴は業務に相応しい安全な物を選び、手入れをし、磨いておきます。名札は正しく着用しましょう。自分の身だしなみには誇りを持ち、細心の注意を払いましょう。規定の身だしなみ基準に従いましょう。
18. すべての従業員が、火災や非常時における自分の役割を把握し、避難・救助方法や措置をいつも認識しておきます。
19. 危険が迫ったり、怪我人が出た場合、また、事態の対応に道具や人の助けが必要な場合は、すぐに上司に知らせましょう。エネルギーの節約に努め、ホテルの備品の保守・修理を欠かさないようにします。
20. ザ・リッツ・カールトン・ホテル六七の資産を守るのは従業員一人ひとりの責任です。

ビジュアルカ

空間を演出する「ビジュアル」の力も「ホスピタリティ」に大きな影響を及ぼします。

ニューヨーク郊外の「ミッチェルズ」は小規模ながら、優れた「サービス」と「ビジュアル」で全米の注目を集めています。



当研究所の役割

プロジェクト成功の鍵は、「司令塔」が全体の整合性をしっかりコントロールしながら進めることです。
 当研究所は、「ハブ」となって様々な取り組みを取りまとめ、プロジェクトチームの活動を一元的にサポートします。

