

新潟・善忠(株)グループが「接客スキルアップ研修」を実施 ——スタッフのスキルアップによって集客アップを目指す

弊社・エデュケーショングループでは、レジャーホテル業界において多くの研修実績を有する講師陣による、レジャーホテル向けの各種研修・セミナーを展開している。

今年4月12日、新潟県下で4店舗のレジャーホテルを展開する善忠(株)において、「接客スキルアップ」研修を行なった。

上越市内の会議室で行なわれた研修には、同社の新潟地区と上越地区のスタッフ16名が参加した。

今回の研修は“クリエイティブな職場づくりを目指したい”という、同社代表取締役・小川一雄氏のオーダーのもとに、「レジャーホテルにおける接客のあり方とは？」といった基本的な考え方の確認から、「ホスピタリティを具現化するた

めに必要なスキル」として、外線・内線、接客時の対応などを“実技”をもとに解説。さらに、後半では「ストレスなく働ける職場、皆が考える理想の職場とは？」と題し、ブレインストーミング方式で活発な意見交換と提案が行なわれた(別掲参照)。

今回の研修を担当していただいた、弊社エデュケーショングループのチーフコンサルタントである、(有)セレネ・コーポレーション代表・井上房代氏に、レジャーホテルにおける接客スキルアップ研修についてお話しいただいた。

■ 経営者の教育に対する強い想いが ■ 接客レベルアップの最大のポイント

今回、研修させていただいた企業様は、



(有)セレネ・コーポレーション
井上 房代

1955年生まれ。77年にトヨタ自販(現トヨタ自動車)に、トヨタプリティ第6期生として入社。92年JRI(株)に道楽大阪本社、人事教育部主任を経て、04年に(有)セレネ・コーポレーションを設立し代表に就任。近年は高校生の就職支援にも積極的に参加し人材の育成に注力している。

4号営業ホテルが中心で“対面接客”は基本的に行なっていません。対面接客の必要に迫られて、というのではなく、スタッフの接客レベルの向上により集客アップを図りたいという明確な意図のもとに研修依頼をいただいたものです。

オーナー様と打合せさせていただいて感じたことは、“高品質な接客は集客アップに直結する”という強い信念と、スタッフに対する信頼と期待の大きさでした。

スタッフ一人ひとりが楽しんで仕事に取り組みながら、経営・運営に関するさまざまな提案が行なえるような“クリエイティブな職場環境”を構築したいというオーダーをいただき、この時点で、今回の研修の成功を確信できました。人材研修は、個々のスタッフのモチベーションやスキルということに加えて、経営者の教育に対する強い想いがなければ、大きな成果を生み出すことがむずかしいからです。

「接客スキルアップ研修」

時間	内容	進め方
10:00	オリエンテーション (研修主旨説明、スケジュール確認、自己紹介)	
10:10	■レジャーホテルにおける接客のあり方とは？ ●レジャーホテルの接客の基本の考え方 ●変革の時代のサービスと顧客満足 ~これからのレジャーホテルのサービスのあり方や仕事の仕方を理解する ●問題解決=今までの対応⇒これからの対応への改善点を明確にする	講義とグループディスカッションにより、いままでの対応を振り返り、改善点を話し合い、まとめを発表する
11:00	■ホスピタリティを具現化するために必要なスキル ●挨拶(表情、言葉、お辞儀) ~スマイルトレーニングと目線 ●動作トレーニング~立ち方、歩き方、物の授受 ※実際の場面設定でのロールプレイング(すれ違い方、鍵の受け渡し、金銭の授受など) ●相手に好印象を与える話し方(敬語と言葉遣い) ●電話応対(外線・外線) ~他社の対応を客観的に聞く(よい例、悪い例) / 電話の特性とポイント / 声の表情トレーニング(発声、口の開け方、トーンとスピード、気持ちの伝え方) / 一声の重要性 / 取次ぎ、聞き取れないときの聞き方など / 対応スクリプト作成(満室時、誘導案内、忘れ物) ●クレーム応対~クレーム対応の流れと注意点	改善点を実践するため、接客スキルのポイントを項目別トレーニングとロールプレイングにより体得する 特殊電話機を使用し、電話対応のロールプレイングをその場で録音再生し、客観的に自己を振り返る(自己の弱み・強みの把握)
16:00	■みんなで楽しく“クリエイティブな”職場 ●ストレスなく働きやすい職場、皆が考える理想の職場とは？ ●現実化するために一人一人が心掛け実行する“すぐ出来ること”とは？	(ブレインストーミング & KJ法)
16:40	■目標実行計画 ~作業スタッフから接遇のプロへ ●各自、課題・目標設定、行動計画を設定する	各自作成、発表
17:00	質疑応答・まとめ・終了	



「レジャーホテルにおける接客のあり方」といった基本的な考え方から具体的な接客スキルまで、ホテルの経営・運営戦略に合致したオリジナル研修プランを提案



「ホテルサービスの向上」「働きやすい職場づくり」など、ホテル運営に関するさまざまなテーマについてグループ形式で討論



ホテル運営に対する改善策や提案をグループごとに議論し、その内容を発表。さまざまな意見や改善案が出された

「前に出るサービス」ではなく「見守るサービス」という考え方

今回の研修で最初にお話ししたのが、「レジャーホテルならではのホスピタリティとは何か」ということです。

通常のサービス業の接客は“お客さまの痒いところに手が届く”といった「前に出るサービス」が基本となります。それに対してプライベート性が重視されるレジャーホテルは、お客さまにどのように向き合うべきか、ということなのです。

ホスピタリティとは“おもてなしの心”ですが、さらにおもてなしとは何かと突き詰めると“お客さまの視点に立ってサービスを考える”ということになります。つまり、レジャーホテルの利用の際に、どのような接客サービスを受ければお客さまは喜ばれるのか、または不快に感じられるのかということをお客さまの視点で突き詰めていけば、そのホテル独自のホスピタリティは必ず創出できま



お客さまと出会った際の挨拶の仕方など、実践スキルの研修も実施

す。基本的な考え方としては「見守るサービス」ということになるわけですが、私は研修の冒頭で、この“レジャーホテルならではのサービス”について、スタッフの方々に徹底して考えてもらうようにしています。

スタッフ教育の基本は、意識改革です。パートスタッフ、マネージャー、そして何よりも経営者の意識が変われば、スキルは後から身につきます。そして売上げという数字も、必ずついてくるのです。

※

弊社・エデュケーショングループでは、レジャーホテルに特化した研修・セ

善忠代表取締役 小川一雄氏

今回のスタッフ研修は、レジャーホテル企業としてさらなるステップアップを目指して総合ユニコムさんに依頼したものです。当社は上越市、新潟市でそれぞれ2店舗、合計4店舗のレジャーホテルを展開しています。お陰さまで上越市内のホテルは長年にわたり安定売上げを維持しており、新潟の店舗も売上げアップに向けて全スタッフ一丸となって取り組んでいます。

ホテルの売上げをつくるのはスタッフであり、彼ら・彼女達の高いモチベーションに裏打ちされたスキルがなければ、質の高いホテル運営は行なえません。

今回、私も“オブザーバー”として研修に参加させていただきましたが、私自身も多くの“気づき”があり、非常に有意義な1日でした。今後もこうした研修を定期的に行なっていきたいですね。

ミナーを行なっています。各ホテル・企業の経営・運営戦略に合致したオリジナルの研修プランを提案させていただきます。接客レベルアップによって集客力アップを目指されるホテル経営者のみなさま、是非ともご相談ください。

[問合せ先]

総合ユニコム(株)

エデュケーショングループ

TEL.03-3563-0099

「接客スキルアップ研修」参加者アンケート抜粋

- ・今後のお客さまとの対応に関する色々な改善点がみえてきました。
- ・自分のスキルアップに欠かせない内容だった。
- ・お客さまを第一にするというサービスの基本を再確認できました。
- ・とくに外線・内線の大事さが確認できました。明日からすぐに実践します!
- ・フロント接客時における対応(とくに敬語の使い方)など、反省すべき点が多くありました。
- ・自分の接客がお客さまに満足してもらえているのか、基本に忠実に業務に取り組んでいきたい。
- ・こうした研修は初めての経験ですが、自分自身を見つめ直すよい機会となりました。