

“対面接客” 時代を迎えるレジャーホテルにあって 強力な集客力となる高品質な接客対応の実現に向けて

株 Re・stay グループが 全店舗を対象としたフロント研修を実施

レジャーホテルを全国展開する株 Re・stay グループは、店長およびフロントスタッフを対象としたフロント研修を、今年4月15日と21日の2日間、関東エリアと関西エリアに分けて実施した。15日は兵庫県姫路市の「姫路市民プラザ」において、西日本エリアのグループ店舗を対象に実施。一方、21日は栃木県宇都宮市の「宇都宮市民プラザ」において、午前中は北海道、東北エリア、午後は関東エリアに分けて研修を行なった。

今回の研修を担当したのは、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もある、(株)セレネ・コーポレーション代表・井上房代氏。

Re・stay グループでは、2年前にも井上氏による研修を行なっている。

「グループとして初となる本格的なフロント研修を2年前に井上先生にお願いし、店長の意識改革を図るとともに、お客さまのクレームが激減するなど、多くの効果を得ることができました。ただ、単発で研修を行なうだけでは、時間の経過とともに、その効果も薄れてしまいます。今回の研修は、グループとしての接客レベルのさらなる向上を図るべく企画したものです」(代表取締役・宮原眞氏)。

接客力=集客力に直結する スタッフ教育の取組みが求められる

研修内容は別掲の通り。第1講座では、



“対面接客” 時代を迎えるなかで、ホテル独自のホスピタリティの創出が求められる

フロント接客に求められるサービスマイルドの在り方について、グループディスカッションを交えて解説。

「多くのホテル経営者の方々、これまでスタッフに求めていたのは清掃作業、フロント作業といった“作業”でした。つまり、スタッフは“作業員”という位置づけだったわけですが、今後は、たんなる作業ではなく、“サービス業としての質の高い仕事”をスタッフに行なってもらうことが求められます。そのキーワードがホスピタリティの創出です。政令改正による本格的な“対面接客”時代の到来は、同時に、接客レベルが集客力に直結する“良質な接客”時代の到来であるともいえるのです」(セレネ・コーポレーション代表・井上氏)。

また、第1講座では、こうした良質な接客対応によるクレームの撲滅と、リピーター創出のための戦略的なクレーム対応についても具体例を中心に解説した。

一方、第2講座では、レジャーホテルの接客の中心を占める外線・内線対応について、ロールプレイング形式で実践練習を行なった。

「現行のレジャーホテルの接客で、盲点

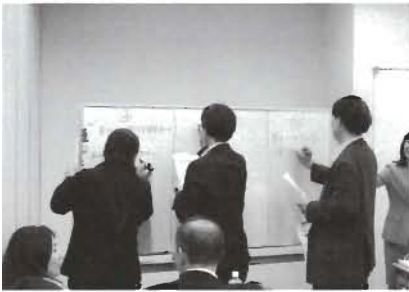
となっているのが外線対応です。ホテル内でオペレーションに問題があればクレームとして店舗に届きますが、外線の不備に対するクレームが店舗に届くことはほとんどありません。お客さまは“電話対応の悪いホテルだな”と、他のホテルを利用するだけです。つまり、ホテル経営者の知らない場所で、不備な外線対応でせっかくのお客さまを逃してしまっているということが考えられるのです。



研修参加者が行なった電話対応を録音再生し、井上氏が個別にアドバイス。本人の気付かないさまざまなポイントが浮上した



グループ別に分かれてホテルの改善点についてディスカッション。さまざまな意見があげられた



グループディスカッションの改善点をボードにまとめ整理することでさらに議論を深める

ホテル経営者や支配人の皆さまは、自ホテルおよび、周辺の競合ホテルに対して、利用客を装って電話で問合せをしてみたいかがでしょうか。駅やICからのホ

フロント研修カリキュラム

■フロント基本対応

- ・サービスの数式 100-1=0
これからのレジャーホテルのサービスの在り方を理解する
- ・クレームが減らない理由は何なのか、クレームを防ぐために何をどうすればよいのか
今までの対応⇒これからの対応
原因（問題点）と改善点を明確にする

※グループディスカッションにより、今までの対応を振り返り、改善点をフロントリーダーや主任自ら考え、まとめを発表する

■改善点の実践練習＝ロールプレイング

- ・電話対応（内線・外線）
電話の特性とポイント
第一声の重要性（第一声の確認）
声の表情トレーニング
（発声練習：口の開け方、トーンとスピード、気持ちの伝え方）
取り次ぎ、聞き取れない時の聞き方など
- ・相手に好印象を与える話し方をマスターする（言葉遣い）
- ・改善点を実際にシミュレーション
クレーム対応の流れと注意点
多いクレームの対処法

※改善点を実践で活かすため、ロールプレイングにより体で覚える
※特殊電話機を使用しすぐ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）

■目標実行計画

各自作成、発表

テルへのアクセスや、料金体系などの質問の電話を、ホテルが多忙な時間帯にあえて掛けてみるのです。自ホテルと競合ホテルとの対応を比べることで、現状の接客レベルがみえてくるはずです」（井上氏）。

第2講座では、実際に研修参加者が行った電話対応の内容を録音再生し、声のトーンや“表情”などについて、井上氏が個別にアドバイスをを行なうなど、より実践に即した研修を行なった。

さらに、10分間の休憩後には、研修参

加者をグループ分けし、良質な接客対応を実現するための改善点と、そのための取組みについてのグループディスカッションを行ない、その内容を各店舗のオペレーション現場にフィードバックするための仕組みづくりについても言及した。

講演の最後では、研修参加者が、各人の目標とそれを達成するための施策、さらにその“タイムリミット”を発表し、今回の研修内容をオベ



衛セレネ・コーポレーション 代表
井上 房代

1955年生まれ。77年にトヨタ自販機（現トヨタ自動車）に、トヨタフリティ第6期生として入社。92年JRI株主に道楽大阪本社、人事教育部主任を経て、04年に衛セレネ・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育成に注力している。

レーション現場でより効果的に活かすための取組みが行なわれた。

「スタッフ教育は、取り組みれば必ず成果は生まれます。その成果をいかに大きなものとし、さらに継続させるか、ということがポイントになるのです。そのためには、長期的かつ戦略的な視点からの企業、ホテルとしての取組みが求められるのです」（井上氏）

※

弊社・エデュケーショングループでは、セレネ・コーポレーション代表 井上房代氏をはじめ、レジャーホテル業界で多くの研修実績を有する講師陣による、研修・セミナーを行なっております。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。強い“集客力”として接客レベルの向上を目指されるホテル経営者のみなさま、是非ともお問合わせください。

【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