

ホスピタリティと顧客満足

前回は、制度や社会情勢の変革の中で、社会福祉法人が地域福祉の中核的存在となるために、今後の経営のあり方をどう捉えていったらいいのかを考えてみました。今回からは、利用者主体のサービスを提供していくために必要な事柄を、企業の様々な取り組みを紹介しながら考えていきたいと思います。今回は、足柄下郡箱根町にある「富士屋ホテル」を訪問し、顧客満足を実現するために、従業員のホスピタリティをどのように引き出しているのか、その活動のようすを紹介したいと思います。

ホスピタリティという言葉

皆さんは日頃何気なく使っている「サービス (service)」という言葉の語源をご存知でしょうか。

サービスは、ラテン語の servus (奴隸) という言葉から生まれたと言われてます。その語源からも、サービスにおける顧客との関係は、主人と従者という「タテの関係」にあるといえます。

一方「ホスピタリティ (hospitality)」という言葉の語源は、同じくラテン語の hospes (客人の保護者) と言われています。この言葉は、巡礼者や旅人を寺院に泊めて、手厚くもてなすという意味に由来しており、顧客と提供者との間は、常に信頼関係と共存共栄の喜びが存在する「ヨコの関係」にあるといえます。近年多くの企業では、能率性や有効性を優先するサービスから、顧客との精神的、文化的共生を目指したホスピタリ

ティという概念のもとでの企業活動を展開し、経営転換を図ろうという気運が高まりつつあります。

お客様のホンネで作る至誠の心

「富士屋ホテル」(以下、ホテル) は日本初のリゾートホテルとして、明治十一年に箱根町宮ノ下に誕生しました。以来一世紀に渡る今日までの間に、国内外の多くの著名人がこのホテルを訪れています。



お客様一人ひとりの目線にたった時、初めて真心をこめたおもてなしをすることができる

「当ホテルでは創業時より『至誠』を社是とし、お客様一人ひとりに真心を込めたおもてなしをすることを心掛けてきました。基本理念に『5つのS』(心をこめて〈Sincerity〉、迅速に〈Speedy〉、笑顔絶やさずに〈Smile〉、安全に〈Security〉、目配り・気配り・思いやり〈Sensibility〉)を掲げ、おもてなしの心を表現しています。ともすれば私たち従業員の仕事の効率や、能率を向上させるために考えられがちなこれらの事柄を、お客様の考え方を基礎に考えることで、『思い込み』のおもてなしから、お客様の『ホンネ』に基づくおもてなしを提供していきたいと考えています」と副支配人の安藤昭さんは話します。

努力した人が報われる職場作り

「私たちの仕事はお客様に夢を与える誇れる職業です」と語る安藤副支配人ですが、会社とともに社員全てが幸せで、夢や希望を持つていなければ、お客様に夢を与えることはできないと語ります。

「昨年四月より『努力した人は報われる』をコンセプトに、新しい人事制度と教育制度を導入しました。これは、これまでの学歴や実力、専門性の有無等を重視した制度を一新し、社員一人ひとりの仕

富士屋ホテル株式会社

〈設立〉明治11年7月
 〈資本金〉5億327万円
 〈代表者〉小佐野隆正
 〈従業員数〉1,300人(単独)
 〈主な事業〉観光業(ホテル・レストラン・ゴルフ場経営等)
 〈本社〉〒250-0404
 足柄下郡箱根町宮ノ下359
 ☎0460-2-2211(代)
 〈URL〉http://www.fujiyahotel.co.jp/fujiya/

事に対する取り組みや姿勢を評価することで、賃金に反映させていくというものです。まず最初に職能資格制度を『仕事の難しさ、複雑さの度合』と『求められる職務遂行能力』に分け、等級と職位の分離を行いました。また、賃金テーブル(給与体系)を公開し、努力次第であと何年後に自分がどの位の給料になるか、また職務に對しどの位の評価を得られれば、自分の今後の処遇がどう変わるのかなど、将来の姿が明確に見えるようにし、社員が努力により成長した過程を評価できる環境を作りました。更に、支配人の立てた目標に基づき、社員が自分で目標を立て、いつまでにどのように達成するか具体的な計画を出してもらい、社員全員が共通した目標に向かって前進できる体制を作りました」また社員の資質向上の面では、長期休暇の取得や福利厚生面での充実を図るとともに、「より高い専