

サービスを超越える極意

「旅館ホテル」のおもてなし

日本ホテルレストラン経営研究所 大谷 晃

12

●目で伝える

日常生活でも、相手の目を見ずに話すことは嫌われます。接客では言うまでもありません。どれだけ話しかけやすい雰囲気を持っていたとしても、お客さまの目を見て行わなければ、こちらの気持ちは伝わりません。

●お名前でお呼びする

普段の生活の中でも、自分の名前を添えて呼ばれるのは気持ちが良いものではないとしても、お客さまの「おもてなし」において同じです。お名前を一言添えるだけです。お客さまからすると、「自分のことをちゃんと分かって、もてなしてくれている」という気持ちにつながります。文関、エレベーターの中、廊下、客室、お食事提供時など、その場面はたくさんあります。

短すぎてもいけません。2秒ぐらいが適当とされます。それ以下だと短すぎてこちらの印象が悪くなり、それ以上だとお客さまはじっと見つめられているような感覚を持ち、居心地が悪く感じます。汗かいたと思うようになります。

やさしい想像力②

ってくるかもしれませんが、その言葉を聞いた仲居は冷房をその場で強めたり、あるいは冷たい飲み物を一杯持ってきてお客さまにお出しすることができません。するとお客さまからは「かゆいところに手の届く仲居」として、喜んでいただけるでしょう。

お客さまのお名前を言い添えるだけです。おもてなしの場面が広がっていきます。逆にお名前と呼ばれることを嫌うお客さまもいらっしゃいます。そこはやさしい想像力で対応しましょう。

* *

■日本ホテルレストラン経営研究所IIホスピタリティ業界（旅館、ホテル、レストラン、ブライダル、観光、介護）の人材育成と国際交流へ貢献することを目的とするNPO法人。同研究所の大谷晃理事長、鈴木はるみ上席研究員が監修する書籍「『旅館ホテル』のおもてなし」が星雲社から発売中。問い合わせは同社 ☎03(38868)3275。