

サービスを超越する極意

「旅館ホテル」の

おもてなし

5

日本ホテルレストラン経営研究所 大谷 晃

旅館ホテルではスタッフ フロントはお客さまが心は持ち場に分かれて仕事を 地よく滞在していただくたします。表のスタッフは主 めの、初めの入り口となるにフロント、客室で構成さ ところ です。フロント係が れます。加えて、調理場、 対応します。

営業、企画、広報、経理、 フロント係の仕事は大き 総務、施設管理の担当者が く二つに分かれます。受付 います。また、彼らを束ね、 業務と案内業務です。

社業全般を見る社長もいま 受付業務 受付の主要な業務は、ご す。

それぞれが最大限のおも 予約の受け付けと、チェッ てなしをお客さまに行うこ クインやチェックアウトの とで、全体として旅館ホテ 手続きです。他に、お部屋 ルのレベルアップにつなが からのご要望やお問い合わ り、また評判を高めます。 せに対応します。

そのためどの部署でもスタ どの旅館ホテルにも必ず ップは手を抜けません。お あるのがフロントです。お 客さまは見えていないよう 客さまも、何かがあった場 で、しっかり見えています。 合はフロント係に聞けばい 合はフロント係に聞けばい その目をいつも意識して、 いと考えています。旅館ホ スタッフは仕事をしなければ テルの顔ともいえる存在で ばなりません。

では、各仕事について見 ほとんどの場合、旅行代 理店、電話やウェブサイ いていきましょう。

●フロント

から旅館ホテルを探しま

スタッフの仕事①

す。フロントでは空き室を 確認し、予約が確定したら 予約台帳に記入（入力）し ます。お部屋のご希望があ るようなら、ご予算に合っ たお部屋をご用意します。

貴重品はお客さまに責任 をもって管理していただく ものです。旅館ホテルで は盗難防止のために金庫を 備えています。客室内にあ る場合がほとんどですが、 客室内にない場合や、客室 内の金庫では心配なお客さ まの場合は、フロントにあ る金庫で貴重品をお預かり します。近くの駅までマイ クロバスで送迎する手配も フロント係の仕事です。

* *

■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 ☎0 3（38868）3275。

Ⅱ隔週掲載