

サービスを超える極意

「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

フロント係の仕事では他 紹介、お部屋ごとのトラブル
にお土産の販売が挙げられ ル、クレームの内容と対応
ます。多くがフロントに隣 の報告、当日の宴会、VI
接して設けられていますか P情報、お勧めしたい特別
ら、販売と管理をフロント 料理、お酒などの在庫確認
係が担当します。をし、チーフの仲居がそれ

深夜から翌朝までの勤務 それに指示を出します。チ
は、ナイトフロントと呼ば ーフは、仲居の指導方法を
れることもあります。学ぶことでリーダーシップ
をとることができるよう

●客室

お客さまのお迎えから なります。

お見送りまで担当するのが ミーティング終了後、自
客室係の「仲居」です。分が担当するお客さまをお

お迎えの準備 迎える準備に入ります。

仕事はお客さまをお迎え 冷房(暖房)を入れるのも
することから始まります。このタイミングです。季節
その準備として、まず、仲 により気温が違いますか
居ミーティングを行い、全 ら、お客さまが入室された
員で情報を確認、共有しま 時にちょうどいい室温にな
す。お礼の手紙やメールの るように調整します。外国

スタッフの仕事③

人のお客さまには、好みの
温度を考慮します。

また、浴衣の大きさ、大
浴場を使用できる時間、客
室のお風呂の湯の温度、食
事の時間や食物アレルギー
の確認などを最終チェック
し、備品など足りない物は
ないか、最後にもう一度点
検します。お部屋の高い所
から低い所まで目を行き届
かせます。

* *

■日本ホテルレストラン
経営研究所 Ⅱホスピタリテ
イ業界(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)327
5。

Ⅱ隔週掲載