2021年(令和3年)9月18日（土曜日）　第3096号（毎週土曜日発行）

サービスを超える極意

「旅館ホテル」のおもてなし 2

日本ホテルレストラン経営研究所　大谷　晃

女将の仕事②

●営業活動

営業活動は女将の主要な仕事です。お客さまに来ていただくために、営業担当者と共に都市部の旅行代理店やよく使ってくださるお得意さまにごあいさつ回りをします。また、旅行代理店の方々や旅行ガイドの担当者を自館に招待して体験してもらい、お客さまに自館を宣伝、推薦していただくように働きかけます。

旅館ホテルというのは大型連休の間やお正月、お盆など忙しい時もありますが、反対に暇な時もあります。どんな時であっても、多くのお客さまに来ていただくことは、それは女将の腕にかかっています。そのための営業活動です。利用するお客さまが、どこの旅館ホテルに行くか迷う時、「顔を覚えている女将の方を選ぶ」ということもよくあることです。それだけ、女将の営業活動は大切なものなのです。

●企画立案

料理長と相談しながら、魅力的な献立に仕立てていくのも女将の仕事です。また、1年を通し、季節に合わせた宿泊プランや各種イベントを催したりする旅館ホテルでは、女将と営業担当が中心となってその企画をします。

さらに、廊下や玄関に活け花を飾ったり、掛け軸や置物などの調度品や装飾品を、季節ごとに何にするかを決めるなど、イメージアップも女将の大切な仕事です。

女将は季節感を伝えるために、その時季に合わせた着物に替えることも心がけています。

●ごあいさつ

お客さまのお出迎えやお見送りを行うだけでなく、お客さまがお部屋や宴会場にいらっしゃる時に、ごあいさつに伺います。また、来てくださったお客さまにお礼状を出したり、クレームに対する返事を書くのも女将の仕事です。他には、年賀状、暑中見舞い、季節ごとのご案内などの発送も手配します。

＊　＊

■日本ホテルレストラン経営研究所＝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（3868）3275。

＝隔週掲載

週刊
観光経済新聞
宿泊・旅行業・運輸・自治体（観光全般）

日本専門新聞協会加盟紙
国土交通省交通運輸記者会所属
発行所
東京都台東区池之端2－7－17
井門池之端ビル　〒110-0008
株式会社観光経済新聞社
電話　03(3827)9800(代)
FAX　03(3827)9730

北海道支局
札幌市中央区北6条西27丁目1-3-705　〒064-0826
電話　011(624)5030
FAX　011(621)2530

東北支局
山形市緑町4-14-57　〒990-0041
電話　023(687)0702
FAX　023(687)0665

西日本支局
大阪市北区梅田1丁目11番4－1000号
大阪駅前第4ビル　〒530-0001
電話　06(6131)6914
FAX　06(7502)5850

購読料年間14,300円（税・送料込）
（税抜13,000円）

振替口座　00140-2-86888番
e-mail info@kankokeizai.com