

週刊

観光経済新聞

宿泊・旅行業・運輸・自治体(観光全般)

サービスを超える極意

「旅館ホテル」の

おもてなし

3

日本ホテルレストラン経営研究所 大谷 晃

●クレーム対応

クレームの多くは決まっています。例えば、食事に關することであれば、料理が間違っていて運ばれてきた、異物が混入している、出てくるのが遅い、味が足りないなど。

また、トラブルが多いのはお酒の席で、特に宴会時において発生する可能性が有ります。泊まりがけという解放感の中で温泉に入り、酔いが回るとトラブルが起ちがちです。同席者が間に入っても収まらない時はスタッフが仲裁に入り、当事者を引き離して個別に事情を聞いてあげること、解決の糸口を見つめるようにします。お互い冷静になれば、たいていそこで収まります。

●施設見学

勉強熱心な女将は、自館のレベルアップを目指し、日々研究に励んでいます。その一つが近くの施設の見学です。お客さまに周辺の観光スポットをご案内するには、自分で訪れ、自分で感触をつかむのが一番です。そうすることでお客さまに自信をもってお勧めできるからです。四季ごとに名所旧跡、神社仏閣、新しい施設などを訪れ、それらの周囲も歩き、情緒のある裏道や抜け道、美しい風景

女将の仕事③

などを体験します。その情報はフロント係や仲間と共有します。実感のこもった情報はお客さまの心をとらえます。

また、他の地域で評判が良い旅館ホテルや、新しくオープンした旅館ホテルに滞在して、設備や各担当者の動き、料理の内容などを見学することも女将の大切な務めです。実際に自分の目で見て、肌で感じることは、いろいろな点で自館に役立つからです。自館に足りないところはできる範囲で積極的に取り入れます。マンネリ化したおもてなしはお客さまを飽きさせません。再び来館していただくためには、女将の日々切磋琢磨する努力にかかっています。

* *

■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 ☎03(3868)3275。

トラブルは宴会の時だけではありません。部屋食の場合にも起こることがあります。その場合、一般に3段階に分けてクレーム対応が行われます。まず、部屋やサービス(または接客)