

週刊



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

日本ホテルレストラン経営研究所 大谷 晃

4

●マスコミ対策

テレビや雑誌の温泉特集がある時には、積極的にマスコミに出ることで、自館の宣伝をします。女将は「歩く広告塔」でもあるのです。情報を発信するために、日ごろから施設や料理の見せ方、説明の方法などをさまざまな情報番組を参考にし、マスコミに取り上げてもらうように備えます。

●女将の会

女将が所属する「女将の会」は全国規模のものから地域限定のものまでさまざまです。旅館ホテルの女将が参加します。そこで

は研修会や交流会が開かれ、また意見交換なども行われます。

このような会では女将のネットワークもでき、女将はそれを互いに活用します。共通の課題として情報交換も行います。

●取引先のおつきあい

旅館ホテルには、さまざまな納入業者や派遣業者との取引があります。取引先のおつきあいを大切にす

女将の仕事④

てはいけないのです。

●空気をつくる

女将は職場の空気をつくるムードメーカーの役割も担っています。仕事は楽しい時ばかりではありません。スタッフと共に悩み、喜び、考える。すべて女将の動き一つで変わるのです。女将がプラス志向を持ち、職場を明るくすることは、旅館ホテル全体に良い影響として広がります。

* *

■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)、フライタル、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。

|| 隔週掲載