

乗つてどうやって京都へ来たのか詳しく述べ、電話で各方面に問い合わせました。その時は、成田エクスプレスの車内に忘れた

らしくて、新宿駅に届いていることがわかつて、京都駅で受け取れるように手配しました。

西村さん

先日は、パソコンをリュックなどに置き忘れた方がいらっしゃいました(苦笑)。同じように情報をお聞きして問い合わせの電話をして探しだすことができました。京都駅までスタッフが取りに行くことができたので、お客様は本当に喜んでくださつてよかったですけど、あとは、緊急といいますか、海外のお客様が早朝に「ネクタイを売っている店はないですか?」と聞かれるので、理由を尋ねたら重要な会議があるからネクタイが必要だと。総支配人が自分のネクタイをハサッと外してお渡しして事なきを得ましたが、こういう場合の対処にはマニュアルがなく、お客様のことを第一に考えて行動する

田畠さん

私は、そういう緊急時を体験したこと�이まだないのですが、一人で対応するのは難しいだろ。な経験がないので、先輩や上司にすぐ相談できるようにしておきたいと思います。

大野さん



— テーマその⑤ — どうすれば自分に合う職場と 出会える? また、どんな人が おもてなし人に向いている?

西村さん



どうすれば自分に合う職場と出会える? また、どんな人がおもてなし人に向いている?

田畠さん

電話の対応が多い私は、見えないからこそ声色に気遣うようにしています。言葉遣いが美しくて綺麗に話す上司とか、お客様からお電話にて意見をいふ先輩方の言い回しを聞くと素晴らしいなと思います。あと、名指しで「会いに来たよ」と言つてもらえるフロントスタッフを見ていると、とにかくお客様のことを見守るように観察している感じがします。臨機応変さが大事ですね。経験に基づくおもてなしを、もっと磨いていきたいです。

大野さん

電話の対応が多い私は、見えないからこそ声色に気遣うようにしています。言葉遣いが美しくて綺麗に話す上司とか、お客様からお電話にて意見をいふ先輩方の言い回しを聞くと素晴らしいなと思います。あと、名指しで「会いに来たよ」と言つてもらえるフロントスタッフを見ていると、とにかくお客様のことを見守るように観察している感じがします。臨機応変さが大事ですね。経験に基づくおもてなしを、もっと磨いていきたいです。

山内さん

公共交通機関が動いている間は、どこの旅館やホテルにもあるガイドラインに則って、できるだけ来ていただきたいですね。ただ、公共交通機関が動かず京都に来られないのにキャンセル料を請求することはできません。緊急事態の対応は、決まりきったことがないから、経験がものいい

ますね。

— テーマその④ —
素敵な接客をする人

おもてなしの極意は?

西村さん



身近な人でいうと総支配人が理想的なおもてなしをします。一般的な総支配人像つづりと事務室にて指示している総支配人を訪ねてこられる外合は率先して現場に出で一緒におもてなしをする人です。中

国語や英語が堪能で海外のホテルで仕事をしてきたキャリアアの持ち主ですが、考えるよりも動く。素早いというか。時やはり経験だと思います。総支配人を訪ねてこられる外国人のお客様には、ファーストネームや愛称で呼ばれる方もいて、お客様と近い接客をされてるし、私はまだまだどうぞ相談できるよつにしておきたいと思います。

私は、そういう緊急時を体験したこと�이まだないのですが、一人で対応するのは難しいだろ。な経験がないので、先輩や上司にすぐ相談できるよつにしておきたいと思います。

大野さん

私は、そういう緊急時を体験したこと�이まだないのですが、一人で対応するのは難しいだろ。な経験がないので、先輩や上司にすぐ相談できるよつにしておきたいと思います。

— テーマその④ —
おもてなしの極意は?



山内さん

どんな分野でも一流の人って、確かに先読みや気付きができると思うんです。それイコールおもてなしと言ふんじゃないかな。たとえば、お食事されているメンバーの中で、左手で食べる人がいたら、次の時はその人の箸置きだけ右に置かれています。あとお子さんの名前を覚えていたり、好みを知っています。お客様自身は忘れてるけれども、一年前このワインを召し上がってましたね、と言うと会話がはります。その根底にあるのは楽しんでもらいたい」という気持ち。そういう気持ちの強い「おもてなし」に遭遇すると、やっぱり自分も襟を正さないと、いけないなど痛感します。



— 座談会を終えて —

立場やキャリアの違う4人

の「おもてなし」に、この紙面で紹介しきれないほど語つていただきました。

今はタブレット端末等で通訳のアプリを使うなど、スタッフに英語のスキルを求める宿泊施設も増えてます。また、格式のある旅館や老舗ホテルは「自分には無理!」と思われるが、大野さんや山内さんのよう

に、心から仕事を楽しんでいる従業員がいます。インターンシップ(職場体験)を受け入れている施設もたくさんありますので、まずはそういう機会を活かして、実際の雰囲気を感じてみてください。

田畠さん

僕自身、そんなに英語ができるわけではないし、コミュニケーション能力が高いわけではない。でもおもてなしをしたいというがポイントだと思います。

● ● ● ●