

サービスのフレームづくり講座 受講前～取り組み

受講前

日頃から、私どものフロントグループではスタッフによって“サービスのばらつき”があると感じていました。フロント業務マニュアルはありましたが、いつの日か情報が更新されないまま…といった状況でありましたし、また形式的なマニュアルでしかなかったため、サービススタンダードを確立し、業務マニュアル・サービスマニュアルの再構築をするべく本講座を受講させていただきました。

具体的な課題として…チェックイン・チェックアウトといった業務の流れの中での以下の点でした。

- 1) 基本動作の欠如。接遇マナーが周知徹底されていない。
- 2) スタッフによってお客様への対応が異なる。
- 3) スタッフ同士で判断基準が異なる。
- 4) チェックイン時の案内漏れ、チケット渡し漏れが多い。
- 5) ベルとフロントの連携が図れていない。

受講後の取り組み

現在、中期的な取り組みとしてフロント業務マニュアル・サービスマニュアルを作成中。その中で、チェックイン業務など日常繰り返される業務の中でスタッフ一人一人がお客様一人一人に対し同じような対応ができるように、またチェックイン時の基本動作を再確認し、フロント、ベルスタッフにて連携しながら一連の流れの中でスムーズな対応（正確・迅速・丁寧な対応）ができるように取り組んでおります。

ベテランスタッフ～新人スタッフのスキル・経験は違っても均一なレベルを保持していければと考えます。

一例として以下3つの一部をご紹介します。取り組みテーマとしては“スムーズなチェックインをおこなう”ということです。

- 1) フロント・ベルのチェックイン時における役割の洗い出し。
- 2) チェックインの際の手順をマニュアル化。
- 3) チェックインの際のチェックリスト作成。

今回の受講で学ばせていただいた基準設定シート・基準チェックリストを参考にしました。

チェックイン業務 ～基準設定シート～

目指す姿：スムーズな対応（正確・迅速・丁寧）

いつ	だれが	何を	どのように
10:00 ～ 12:00	ベル	<p>■ お客様の手荷物の預かり（NO1）</p> <p>※テーマパークなので早めに荷物を預けて遊びに行かれるお客様が多い。</p> <p>※チェックアウトの時間と重なるため荷物のみを預かる。</p>	<p>■ クロークカウンターにて荷物お預かりする。</p> <p>1) ご予約のお名前を確認し、荷物お預かり証を発行。</p> <p>※荷物に貴重品・壊れやすいものはないか確認。</p> <p>→基本的に荷物はベルにて部屋にバゲージンする</p>
12:00 ～	ベル	<p>■ お客様の手荷物の預かり（NO2）</p>	<p>■ クロークカウンターにて荷物お預かりだけでなく仮チェックインをお客様に伝えフロントに誘導する。</p> <p>※仮チェックイン開始の連絡がフロントより入る。</p> <p>→荷物預かり証に仮チェックイン済みの記入をする。</p>
	ベル	<p>■ バゲージン業務開始</p> <p>※バゲージン終了後はロビー・アテンド業務に移行</p>	<p>■ お預かりしている荷物を部屋に入室する</p> <p>※清掃終了している部屋から入室（別紙手順書参照）</p>
	フロント	<p>■ 仮チェックイン</p>	<p>■ フロントスタッフにて仮チェックインをおこなう。</p> <p>1) チェックインは15時以降。キーケースをご提示の上、フロントにお越し頂く旨をお伝えする。</p>
15:00 ～ 22:00	ベル	<p>■ お出迎えとチェックイン案内（入室）</p> <p>※15時からベルスタッフにて確実なお出迎えとアテンド業務をおこなう。</p> <p>※15時以降は仮チェックイン済のルームキーのみ受け取りのお客様に注意する。</p>	<p>■ お荷物をお持ちしフロントまでご案内する。</p> <p>※明るい声と笑顔でお出迎えとフロント誘導をおこなう。</p> <p>※チェックイン混雑時にはロビーにてお客様の列の整理・誘導をおこなう。（お荷物は丁寧に扱う）</p> <p>※仮チェックインのお客様でフロント混雑時にはベルスタッフにてルームキーをピックアップして渡す。</p>
15:00 ～ 22:00	フロント	<p>■ チェックインとお部屋へのご案内</p> <p>※チェックインは正確・迅速・丁寧を心がける。ただし客層に合わせておこなう。</p> <p>※別紙チェックリスト参照。</p>	<p>■ フロントスタッフにてチェックインをおこなう。</p> <p>1) 予約確認、レジカードご記帳、館内案内</p> <p>※明るい声と笑顔で挨拶を…</p> <p>※チェックイン手順は別紙参照。</p>

チェックイン業務 ～基準設定シート～

目指す姿：スムーズな対応（正確・迅速・丁寧）

お客様	スタッフ手順	言葉遣い（一例）	注意点
①ご到着・お出迎え	■明るい声、笑顔で挨拶 （スタッフから目を合わせ 笑顔で挨拶）	「いらっしゃいませ。お待ち申し上げておりました」… 「いらっしゃいませ。いつもご利用ありがとうございます」	・心からの笑顔（形式的にならない） ・できる限りお客様を名前でお呼びする。
②予約確認（手配の確認）	■宿泊氏名・人数・泊数・ 部屋タイプ・宿泊プランの 確認をする。 ※旅行社経由：クーポン・ 旅程表で内容確認	「〇〇様、ご予約の確認をさせていただきます」「本日より〇泊、ダブル禁煙・朝食付きプランにて承っております」	注意）禁煙・喫煙の確認を必ず行う。 ※その他手配物は別紙参照 朝食券1人1枚（渡し忘れ注意）
③レジカード記帳	■ボールペンをお渡ししレ ジカードに記帳いただく。	「お手数ではございますが、こちらにお名前・ご住所・お電話番号をご記帳ください」	フルネーム確認（同姓同名注意） 個人情報取扱注意
④館内案内	■館内案内 ・ルームキー使用方法 ・朝食会場案内 ・大浴場案内 ・チェックアウト時間案内	〇〇様、お部屋と館内施設のご案内をさせていただきます。お部屋でございますが〇階の〇〇号室をご用意させていただいております…など。 ※館内案内文面（別紙参照）	館内案内用紙を使い、お部屋の場所や食事会場、大浴場の場所をリマークし視覚的にご案内する。 ※カードキー1室2枚
⑤お部屋までのご案内	■お部屋までの案内の有無を確認 （アテンド希望の場合、ベルスタッフにキーを渡す）	〇〇様、以上簡単にご案内をさせていただきましたが、ご不明な点はございませんでしょうか？それではお部屋までベルスタッフにてご案内をさせていただきます。ごゆっくりとお過ごしくだけませ。	お部屋までの案内（アテンド）をする場合、ベルスタッフと連携をとる。インカムで情報の共有を図る。

チェックリスト一例

NO	カテゴリー	基準	○…出来ている	×…出来ていない	評価
1	基本動作	チェックイン時、スタッフから目を合わせ笑顔で「いらっしゃいませ」の挨拶をしていた。	○		○
2	基本動作	チェックイン時、明るい声での挨拶、わかりやすい明瞭な言葉遣いが出来ていた。	×		×
3	正確	チェックイン時、予約の確認で氏名・泊数・人数・タイプ・プラン等をもれなく確認していた。	○		○
4	丁寧	レジカードをご記帳いただく際、ボールペンに両手を添えてお渡しした。	○		○
5	丁寧	会話の中で「お手数ですが…」「恐れ入りますが…」などのクッション言葉をはさんでいた。	○		○
6	正確	禁煙・喫煙を確認、朝食券やその他特典チケットの渡し漏れがなく出来ていた。	○		○
7	迅速	チェックインの手続きが5分以内で完了した。	○		○
8	迅速	電話対応で3コール以内に電話に出ていた。	×		×
9	お詫び	電話対応で3コールを超えた場合、「大変お待たせ致しました」とお詫びをしていた。	○		○
10	お詫び	チェックイン待ちのお客様に対して次の順番で「お待たせ致しました」などお詫びをしていた。	○		○
…					

サービスのフレームづくり講座 結果～メッセージ

取り組み後の結果

当初、フロントでは基本動作のような「当たり前」のこともできていなかった。また「+α」はベテランスタッフの感性に頼っている。スタッフにはサービスのばらつきがあり、サービススタンダードがない・・・といったことをあげておりましたが、今回のように基準設定シートや基準チェックリストにて「基準」を設定することで・・・

- 1) どうであることが良いことなのか？
→ 目指す姿がわかる。
- 2) どのように実現するのか？
→ 誰が、いつ、何を、どの様に
- 3) それは最善か？実現可能か？
→ 基準の評価、指標

今回、チェックイン時のスムーズな対応（正確・迅速・丁寧）を実現するために基準を設定することで目指す姿が明確になりました。
改善・向上といった点ではミスが目立たなくなり一連の動作が統一されてきたかと思えます。

受講を検討している方へのメッセージ

今回、「サービスの質を高めるフレームづくり」の講座を受講させていただき講師の楢垣さん、宿屋大学の近藤さん、それからグループワークで共に学んだ皆様と出会えて本当に感謝しております。

サービス理念から仕組み（基準）、マニュアルまでの流れが明確になり、とてもよかったです。これまでもマニュアルはありましたが、作成したものの使っていないものも多く存在していました。この機会をきっかけにして今後は使えるマニュアルづくりにチャレンジしていきたいと思えます。

また本講座は受講した皆さんとのグループワークを通じ学ばせていただきました。
今後、プロジェクトリーダーとして自部門チームと共に目指す姿を明確にしてサービスのフレームに落とし込めたらと思えます。