

# 居心地のいい社会づくりをホテルから ～帝国ホテルのホスピタリティ～

帝国ホテル労働組合

帝国ホテルをはじめとするシティホテルで「サービス」とならんで、「**ホスピタリティ**」が大切にされています。

## Q. ホスピタリティとは？

- A. 語源はラテン語。異国からの客人に対して、主人が飲食や宿を提供する「**異邦人へのおもてなし**」という意味。
- 転じて、ホストが宿やおもてなしを客人へ提供する際に、「**まだきちんと築かれていない関係を、お互いが良くしていこうと作っていく**」ことで、客人はもちろん、ホストに対しても喜びや感動といった「**新しい価値**」を生み出す行為のことで。

## Q. サービスとの違いは？

- A. ホテルにとってホスピタリティは、自らつくり出す温かさや歓迎、思いやりによって、**ゲストとのお互いの関係を育成**し、商品や接客に対してプラスアルファの**快適さや安心感、満足感**を生みだそうとする行為のことで。それに対してサービスは、**支払われた金額に見合った商品や接客を行う**ことです。

サービスは目に見えず、質もその時々で変わります。そこで様々なホテルでは、「**マニュアル化**」などにより、サービスの質を安定させるための取り組みが、日頃から行われています。

しかし「**マニュアル化**」によって、サービスの質が安定しても、**お客様とスタッフの間に生じる関係までマニュアルで決めることはできません。**

そのため、お客様からの期待が高いワンランク上のサービスを提供するホテルでは、**お客様がいつでも同じ安心感や快適さを感じられるように、常にホスピタリティを心掛け「お互いの関係作り」**に気をつけています。



## 具体的なホテルのホスピタリティへの例

- ① レストランで2名のお客様が、別々のメインディッシュに合わせて、別々のグラスワインをご注文しました。お互い、相手のお料理も気になるということで、料理を半分に分けていたら、グラスワインも2つずつのグラスに入れて、お楽しみいただけるようにします。
- ② モーニングコールのご依頼の際、朝、お電話をしてもお客様からお返事がなければ、再度コールします。お返事があった場合でも、「このままだとお客様が寝てしまいそう」と思った場合には、5分後に念のためにもう一度電話をします。
- ③ バーのカウンターでお客様が飲まれている際、お替わりの二杯目以降は、お客様が一杯目を飲んでいらした飲みやすい位置にさりげなくお出しします。

出典：乾弘幸, 1999, 「観光ビジネスにおけるホスピタリティ～ホスピタリティ・エンカウンター概念形成～」九州産業大学商経論叢第40巻(1), 69-93  
徳江順一郎, 2011, 『サービス&ホスピタリティ・マネジメント』, 産業能率大学出版部  
村松友視, 2010, 『帝国ホテルの不思議』, 日本経済新聞出版社

## ホスピタリティへの理解を深めるために 実際に帝国ホテルであった出来事を紹介します

### ◆待ち時間を軽く・楽しく？ 笑顔と顧客の言葉

帝国ホテルのフロントでは、時間帯によってスタッフの数が変わります。日中お客様が少ない時間帯には、カウンターに係がずらりと並ぶと威圧感を与えてしまうため、表には1人か2人しか立たないようにしています。逆にフロントが最も忙しくなるチェックアウトとチェックインが重なるお昼前後には、スタッフは総動員でお客様の対応にあたりますが、カウンター窓口には限りがあるため、どうしてもフロント前には長い列ができてしまうこともあります。

そんな時、**お客様の待ち時間に対するストレスをいかに軽くするかが課題**です。誰だって待つのは辛い時間です。だからこそ、同じ待つ時間を少しでも気持ちよく待ちたいと思うはず。たった1分待っただけでも、場合によっては5分にも10分にも感じてしまうことがあります。ましてや、フロントスタッフたちの表情や態度から「忙しいのだから、待つのは当然だろう」といった雰囲気が出ていたら、待っているお客様にも必ず伝わり、そしてたった一人のお客様が気分を害しただけでも、その気まずい雰囲気はすぐにほかのお客様に伝わってしまいます。

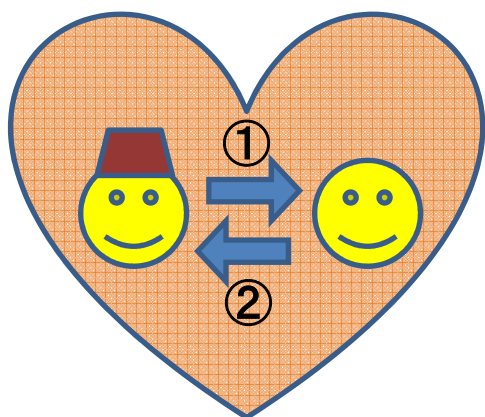
あるフロントスタッフには忙しさに負けそうになると、必ず思い出すエピソードがあります。その日は連休の最終日で正午にはチェックアウトをする人たちでフロント前に長蛇の列ができていました。彼はあまりの人の多さに顔や態度に少しかげりが出てしまったときに、**自分の表情に自分で気づき、頑張って笑顔で接客するように努めて**いました。

そんな折、とあるお客様が新しくカウンターの前に立ち、彼に向かってこう言いました。

「君にあたって、良かったよ。  
ずっと並んでみていたのだけれど、君の笑顔が一番良かった！」

出典：宇井洋, 2000, 『帝国ホテル感動のサービス』ダイヤモンド社

帝国ホテルにはこのようなエピソードが毎日のようにあり、  
お客さまとの関係に一人ひとりの従業員が支えられています。



ホテルスタッフが①お客様との関係をうまくつくりたいと**気配り**をし、②**お客様がその気配りに気付く**ことで、マニュアル化されたサービスでは生み出されない「**お互いに気持ちがいい**」という快適さを生み出され、そして**お客様も従業員もホスピタリティを感じる**ことができます。

ホスピタリティは、もてなす側の努力だけではなく、  
利用する私たちの努力も必要なんです！  
ホテルに泊まる時に、私たちが心がけることはなんですか？

## 「顧客力」でホテルスタッフとの関係を楽しみながら、 ホテルと一緒に快適な空間を作りましょう！

ワンランク上のサービスを提供するシティホテルでは、**お客様とホテルスタッフの両者にとって、居心地のよい空間・ホスピタリティ作り**を目指しています。

そこで生まれるホスピタリティは、**お客様の満足**だけでなく、**スタッフの働きがいや育成**にも大きな影響を与えます。そのため、スタッフからのアプローチだけではなく、**お客様が「顧客力」を発揮される**ことが、より快適な空間を作ります。

### ①ホテルの雰囲気作りに関わる力

ホテルの雰囲気は、そこにいらっしゃるお客様によって決まると言われています。VIPと呼ばれるお客さまは大勢で動かれるため、特別の玄関を用意して他のお客様の迷惑にならないように心掛けていますが、国賓クラスのお客さまでも、スタッフへのねぎらいと共に、他のお客様に対する心遣いを口にされることが多くあります。

### ②ホテルからの働きかけを受け、楽しむ力

メインレストランのメニューは、好きなものを選んでいただきたいとの思いから、一品料理から始まって最後にコースメニューのページになっています。すぐにコースメニューを注文するのはもったいない。是非ウェイターに話しかけて、オリジナルの食事を組み立ててお楽しみ下さい。

## 顧客力とは？

### ③例えて言えば古典落語を聴く力

古典落語は決して難しくありませんが、落語を聴いて江戸の町を頭のなかに思い描けることによって、落語家のギャグが自然に入ってさらに楽しい落語になります。ホテルでも料理やワイン、カクテルなどに興味を持って、より広く深く知るとホテルスタッフとの会話がより楽しくなります。

### ④ホテルへの評価は、指摘して叱る力

ホテルで期待に沿ったサービスが受けられない時は、たとえ怒っていたとしても、できれば、事実を指摘してから叱る、というのはいかがでしょうか？ホテルのミスもあるものの、「ビジネスですからそこまでは」という場合や、理由や事情が分からないケースはホテルの改善につなげられません。

ホテルでは、お客様にのんびりとおくつろぎいただくことがスタッフの願いです。ただ、**ホテルスタッフからの様々な気配り**を安心して受けていただくとともに、その場の雰囲気づくりに少しだけでもご協力くださることで、より快適にホテルでの時間をお過ごしいただけるのではないかと信じています。

そのためには、ホテルから「お客様との関係を良くしていきたい」という働きかけがあった際には、まず**その働きかけが行われている**ことを感じとってください。

そして心地よさや安心感など、新しい価値をつくり出すために、スタッフの**アプローチを正しく評価し、ぜひスタッフにお声がけ**をいただき、ホスピタリティが生まれる関係性を楽しんでください。

