



国際ロータリー第2790地区

# 千葉南ロータリークラブ会報

THE ROTARY CLUB OF CHIBA SOUTH

創立 1964年3月2日 例会日 毎金曜日12時30分 例会場 オークラ千葉ホテル  
会長 鈴木 光枝 幹事 杉本 峰康 会報委員長 村田 紀之

〈事務局〉 〒260-0027 千葉市中央区新田町1-2-1 トーシン千葉ビル7階 (☎ 043-245-3204)

2013年3月第2週号

## 第2395回



平成25年3月8日(金) 点鐘12:30(晴れ)

ロータリーソング 『我等の生業』  
四つのテスト ～言行はこれに照らしてから～

1. 真実か どうか
2. みんなに公平か
3. 好意と友情を深めるか
4. みんなのためになるか どうか

### ■お客様紹介

- 本日のゲストスピーカー／ 長谷川 信比己様
- 本日のゲスト／(株)ベル・ヴォア 取締役 柴山 ゆきえ様
- 千葉RC／ 門山 宏哲様

### ■会長挨拶及び報告 鈴木 美津江会長

皆様こんにちは。長谷川様、本日は有難うございます。卓話を楽しみにしております。

3/1～3/3、第36回シニアRYLAセミナーへ永安会員の会社から2名の青年を出して頂きました。有難うございました。

3/3、国際ソプロチミスト千葉・第37回チャリティディナーショーへ出席してまいりました。人数が少ないようですが、大変大きなボランティア活動をしておられるようです。ほかの団体も参加されており、お話を伺うとそれぞれいろいろなボランティア活動をされているとのこと、我々ロータリアンも自分たちに出来ることを頑張ってやって行かなければと思いました。

### ■委員会報告

#### 国際奉仕委員会より (寺澤 一良委員長)

先日来、皆様の都合をつけて頂き、東仁川RC訪問旅行の計画を立てておりましたが、都合により延期とさせていただきますことになりました。10月19・20日に韓日親善会議が開催されますが、それに併せて再度訪問計画を立てる予定でありますので宜しくお願い致します。

### ■ニコニコボックス報告

#### ★鈴木 美津江会長、杉本 峰康幹事

長谷川信比己様、ようこそお越し頂きました。本日の卓話を大変楽しみにしております。どうぞ宜しくお願い致します。柴山ゆきえ様、ご紹介いただき有難うございました。どうぞごゆっくりお寛ぎ下さい。

本日のニコニコボックス	2,000円	累計	642,000円
金の箱	620円	累計	10,072円

### ■出席報告 (会員数43名)

出席者数30	欠席者数13	ピンター 3	修正出席率100 %
--------	--------	--------	------------

千葉市内例会変更のご案内 [メニュー](#) [キャップ](#)にご利用下さい!

千葉RC	月	3/18・4/8・15	三井ガーデンホテル千葉
千葉西RC	火	3/19・4/30	センシティタワー「東天紅」
千葉幕張RC	火	4/2	アパホテル&リゾート東京ベイ
新千葉RC	水	4/3・17	京成ホテルミラマーレ
千葉北RC	水	4/10	ホテルポートプラザちば
千葉中央RC	木	4/4	三井ガーデンホテル千葉
千葉港RC	木	3/28・4/25	京成ホテルミラマーレ

…… 本日の卓話 ……

演 題⇒『ホスピタリティ お客様あつてのサービス』

卓話者⇒ 長谷川 信比己様



ただ今、紹介がございましたように私は、ホテル業として約45年間働かせて頂きました。

18歳でホテルの仕事に関わり始めて研修しましたが、虎の門のホテルでこちらのホテルの系列ですので、今日は敷居

が高く感じられます。

当時は、トイレ掃除から教え込まれました。非常に熱

意のあるホテルでございました。皆さんが関心のあるのは、ディズニーの話かと思いますが、ディズニーの話には制限されている事が多いので聞くだけに留めておいて頂きたいと思います。

それでは、「ホスピタリティ お客様あつてのサービス」についてお話しをさせていただきます。

1. 顧客満足度(カスタマー サティスファクション)CSと言う言葉を良く聞かれると思いますが、お客様にリピーターになって、又行きたくなくなって来て貰わなければ商売にはなりません。現在、パーク来園1年間100回を超える方がいらっしゃいます。100回と言うことは1ヶ月に10回位、来園するわけです。また、ホテルの方も開業以来100回以上宿泊をされたお客様が少なく見ても30人程いらっしゃいます。ほかのホテルから見るとパークのホテルは宿泊が高単価・高稼働で大変成績が良いように思われていますが、パークのホテルは様々な仕掛けを施し、ちょっとしたヨイショをしながら、誠意をもった接客を心掛けています。

そのちょっとした仕掛けとは・・・、

- ① 周年行事(開業、生誕、クリスマス、新年、ハロウィン、新学期、夏休み)等々を開催しています。
- ② 誕生日シール、迷子シール、もうちょっと大きくなったら来てね!待ってますシール、ポップコーンをこぼしてしまった時のピクシーチケット等々、様々なシールやチケットを用意してお子様の関心を引くようなことをしています。
- ③ どちらから来たのかわかれば、その地の名物や記念碑などを話題に取り上げ、褒め称える。自分の町に関心を持ってもらう事って嫌なことではない筈です。そのためには普段から新聞、週刊誌や雑誌などの拾い読みをしておき情報をインプットしておくように気を配っております。来園される方で一番多いのは東海地区の方ですが、地理的にもアクセスから見ても一番よろしいのではないのでしょうか?もちろん、千葉の方や東京の方には沢山来て頂いているのですが、全国から年間で何千万人のお客様に来て頂いております。
- ④ 新しいキャラクターの創設するのが大事です。ダッフィーやシェリーメイは熊さんですが、日本のみのアイデアなのです。これは東日本大震災後に爆発的人気キャラクターとなりました。このダッフィーは家に持ち帰るだけではなく、園内で持ち歩く人気キャラクターになりました。そしてミッキー、ミニーをしのぐ売上で、持って歩くキャラクターとなっています。

お客様の満足を得るためには、どうすれば良いのでしょうか?私の結論は「お客様の気持ちを先取りすること」だと思っています。お客様の表情や言葉遣いや仕草から自分の五感(見る、聞く、嗅ぐ、触る、味わう)をフル活動して、その場で収集できる情報をできるだけ取り込んで、お客様の「今」感じている事が大事ではない

でしょうか。

- 見る⇒頭から足の先まで瞬時に見分ける(特に履物の汚れ具合、靴底のへり具合)その人の品格の判断
- 聞く⇒歯切れの良さ、方言の有無、聞き心地の良さ
- 嗅ぐ⇒体全体から漂う良い匂い、口臭の強弱
- 触る⇒持ったカバンの感触
- 味わう⇒味覚

以上の事をホテルマンは素早く判断しなければなりません。言うも行なうとは簡単な事ではありませんが、大切な修行でございます。

2. 満足とはどんなものなのでしょうか?

- ① 自分の思い通りになった。
  - ② 思っていたよりも良いものが手に入った。
  - ③ 自分の顔が立った。
  - ④ 自分の事に気を使っていると感じた。
- 以上のことで、感動したその気持ちなのです。

3. お客様は、それぞれ満足の受け取り方が、それぞれ千差万別、百人いれば百通りの受け方があるのです。もっと言えば同じ人でも、その日の時間や体調、シュチュエーションによっても違います。マニュアル通りにいかないのが現実です。お子様がお母さんの「今」を瞬時に判断して行動しますね。犬でさえ飼主の「今」を判断して擦り寄ってきます。間違えば大きな雷様が待っているのです。満足、不満足なんて紙一重なのです。たった一言が天国と地獄の分かれ目となりますね。

では、事例をいくつかあげてみましょう。

**A.** パーク内で、20歳前後の女性5~6人のグループでした。ふと会話を耳にした時に、石川県能登半島の付け根に位置する人口3千人にも満たない「宇ノ気」と言う町のイントネーションと気付き、その方言で声をかけました。一瞬その会話は止まりましたが、そのあとのリアクションが素晴らしく、グループ全員が飛び跳ねて、周りのお客様が何事が起きたのかと、びっくりするくらいの反応でした。たまたま私が金沢に8年ほど赴任していた事もあって宇ノ気独特の方言になじんでいた為の私の反応でしたが、お客様もびっくり、それからの会話が弾むことしきりでした。宇ノ気に帰ったら報告しますと喜んで仰っていました。

**B.** これもパーク内のできごとですが、突然若いカップルの男性の方から「ちょっと相談してもよろしいでしょうか」と声をかけられました。もちろん、私はパーク内の案内かと思いい「どうぞ、どのようなことでしょうか」と反応しました。「実は僕たちは、もう1時間半も会話がないうです。僕がいけないとは思いますが、アトラクションを待つ間、知恵の輪をしているうち、夢中になってしまい、彼女が怒ったままなんです。どうしたらいいのでしょうか?」と

手のひらサイズの大きな知恵の輪を見せてくれました。「そりゃ、君が悪いよ。せっかく二人でパークに来たのに彼女をほったらかしにして・・・」と言いながらうつむき加減の女性にアイコンタクトをとると、「そうなんですよ」という目線で肯定の意志を見せました。「謝ってしまいなさい」と言うと、直ぐに「ごめんな」と一言。「自分一人でやらずに二人で一緒にやれないの」と私の言葉に頷く二人でした。「どうも有難うございました。」と、きちんと挨拶しながら離れていきました。彼は謝るキッカケが欲しかったのでしょうか。とつても素直な爽やかさを感じました。

常に目や耳を働かして、周りに気を配ってレーダー波を放って、あるいは受信する姿勢が必要なのです。よくレストランや居酒屋さんでも洋服屋さんでも、何か注文などしたいなど思いながら見回すと係りの人があらぬ方向を見ていて、気が付いてくれなくて、いらつく事ってありませんか？あれは、その当人というよりも、そのホールを任せられている支配人クラスの方がいけないんですね。せっかくの売上アップの機会を逃しているのです。それこそお店の「今」を把握できていない支配人は失格ですよ。全部が全部、支配人一人でできることではないのです。どうゆうグループのお客様がどのテーブルにいるのか、料理の進み具合はどうなのか、そして従業員達の配置は適切なのかを頭に入れながら、常に店内を見て指示を出すのが司令塔となる支配人の仕事ではないのでしょうか。常にお客様の半歩でも一歩でも先を見据えた行動ができれば、顧客満足度は上がっていくのではないのでしょうか。

反対に不満足度とは、

- ① 自分の思い通りにはならない。
- ② 待たせる。
- ③ 俺の顔を潰した。
- ④ けんもほろろに断りやがってなどがあります。

では、ゲストクレームとなってしまうたら。

- ① 場所を変える。
- ② 対応者を変える。
- ③ 時間を変える。
- ④ 好きなだけ話をさせる。
- ⑤ 素早い判断・対応を。
- ⑥ 毅然とした態度でお断りする。

この①～③の三つをゲストに気が付かせないように、速やかに初期対応できたら、100点万点です。

①の場所を変えるでは、クレームが起きてしまった場所では、お話を伺ってもゲストはなかなか気持ちが収まりません。ちょっと離れたお部屋や場所だけでも違います。他のお客様の目にさらすと言う事はお互いにマイナスです。②対応者を変えるでは、クレームを起こしてしまった当人を、できるだけ早く相手の目線から外してしまうことが大事です。当事者を見ながら話をしていると、ますます激高度合いが(テンション)上がってきます。支配人という肩書を持った人が責任を持って対応します。「私が責任を持って注意をあたえ、今後二度と間違いを起こさないよう監督・指導を行なってまいります」と断定形での

話し方がよろしいと思います。「・・・を行なって参りたいと思います」ではだめです。「なに！思うだと。そんなこっちゃ・・・。」と反撃を食らうだけです。③時間を変えるでは、これまた、重要なことです。3分でも時間をおいて話し合いを行なうことで、ゲストは少しでも冷静になれる(クールダウン)時間がとれて良い方向に向かいます。ただし「責任者呼んで参ります、しばらくお待ちください」と伝えて7分待たせたら、ゲストは「30分待たされた」とヒートアップしてしまいますので注意してください。④好きなだけお話をさせるでは、まずは、お客様に好きなだけ言いたいことをしゃべらせる。その間、口をはさまない。「そうはおっしゃっても・・・」「ですが・・・」「それはですね・・・」などと否定するような言葉は絶対に言うてはなりません。「おっしゃるとおりです。」「私もそのように思います。」と同意の相槌を打つのが良いかと思いますが、それでも最低限に抑えてください。お話を伺いながら、お客様の本意を探ってください。言いたいことは何なのか。ただ言いたいことを言ったらすっきりと収まるのか。何かを要求しているのか。お金が欲しいのか、パーク入場チケットやレストラン無料券などが欲しいのかななどを考えて、最終形の落としどころをイメージしてください。⑤素早い判断・対応では、あとは何事も「素早い対応」を心掛けてください。ぐずぐず時間を掛けても、良いことはありません。⑥毅然と断るでは、トータル12時間以上もの話し合いのうへ、とか、お客様の要求が理不尽と判断したら、「これまで多くの時間をかけて、ご理解いただけますよう努力してまいりましたが、非常に残念ですが、ご理解を得ることが出来ませんでした。これ以上の対応は、私どもへの営業妨害と判断いたしました。ここで打ち切りとさせていただきます。お引き取り願います」もちろんここまで言い切るには、社内の同意、顧問弁護士の助言を得た上での最終通告となりますが。クレームは怖いことはありません。心を込めてお話を伺いお客様の希望をかなえて差し上げれば、顧客となるのです。

ここでちょっと不思議なクレームを紹介いたします。

最近の若いお母さんに多いのですが、自分のお子さんに自信を持って叱れないお母さんがいらっしゃいます。危機管理能力を教えられないんですね。

- ① バスルームでお湯をためていた時です。2～3才のお子さんがお湯の出ている蛇口に指を突っ込んだため、指先が赤くなって大泣きで泣き出してしまいました。もちろんホテルでは応急処置をし、ホテルドクターを呼び、大事に至らず事なきを得ましたが、その後です。お母さんから「ホテルで危険防止の手当をしていないのは手落ちです。賠償金の請求をしたいのです。」との申し出がありました。みなさんどう思いますか。本来、お母さんは子供に対して、お湯の出ている蛇口に指を入れれば熱い思いをする事を教えていないのでしょうか。ポットの口へ指を近づけますか。「アッチチよ」と言いながら耳たぶへ指を持っていく仕草をしながら教え込むのが普通ではないでしょうか。ちなみに、ホテルのバスルームのお湯の温度は42度に設定していま

すので、全身大焼けどなんてことにはなりません。ご自宅ではどのような対策をとっているのか聞きたくなりました。

- ② 同じく温度問題で恐縮ですが、レストランでお母さんから離乳食の温め直しを依頼されました。係りが「お熱くなっておりますのでご注意ください」と言ったにもかかわらず「ふうふう」もしないでスプーンでいきなり口へ持ってゆき、大泣きになってしまいました。まずは、お母様がお自分の唇にあててからお子さんの口に持っていくのがお母様の務めではないでしょうか。

以上の話はホテル側では、お話を伺っただけで事を収めました。

話は変わりまして、ホテル側の失敗談を少しお話ししましょう。今までの話と違い、多くの時間と金銭的負担も大きかったお話です。

- ③ 指輪の忘れ物(ホテル側の失敗)

お泊りになったお部屋から数百万円以上もする(質屋さん調べ)ダイヤモンドの指輪を発見。絶対してはいけない電話での連絡。奥様以外の方と宿泊したことが奥様わかってしまい、その後離婚、当人より損害賠償の請求。請求そのものが成立しないと通告。

- ④ 結婚披露宴でのウェディングケーキ倒壊事件

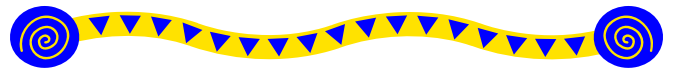
全くのホテル側の失敗でした。披露宴の最中にウェディングケーキがスローモーション映画のように倒壊しました。お互いに数瞬口をあぐり状態でした。司会者の方が、「これからの人生には色々な事が起こります。お二人で乗り越えて参りましょう」というようなことをおっしゃってくださっていたのを覚えております。後処理には、3ヶ月ほどかかりました。余談ですが、このことは日本全国の支店中に一日で伝わりました。本人達は新婚旅行に出かけてしまいましたが、残った親戚の人たちが縁起でもない大騒ぎになり、解決には時間が掛かりました。最終的には総額の半額で折り合いをつけたと記憶しております。

- ⑤ 予約なしでフロントにお見えになり、宿泊したいと横柄な態度でチェックイン希望。部屋がないためお断りすると自分はホテルの社長の知り合いだと大声を上げる。それでもお断りしましたが、その後ホテルの社長からお客様への対応で注意を受けたことは一度もありません。ただし、ホテルによっては何かの時の為に1部屋残しておいたり、スイートルームを格安で販売してくれる時もありますし、またほかのホテルを紹介してくれる場合もありますから、急にホテルでの宿泊が必要になった時ほどお酒を飲んで大柄な態度で大声を上げることなく、穏やかにホテルの方に話をした方がホテルスタッフから親切にされます。

ディズニーシーではお酒を飲むことができます。飲みすぎに注意し、適度にお酒を楽しむことをお勧めします。伺ったところによりますと、クラブ会員の皆様は6月にパークにお見えになるご予約とのこと、是非お子様お孫様をお連れになってパークに来ていただければと思っています。

今日は長い間、私のお話をご清聴いただき有難うございました。これからも顧客満足度を追求して参ります。所詮は人と人のお付き合いです。すべて、まあ〜るく気を付けてまいりましょう。

(文責 寺澤 一良会員)



## 東京ディズニーシー 建設時の概要

当初は日本で2番目のディズニーパークとして、アメリカ合衆国フロリダ州オーランドのウォルト・ディズニー・ワールド・リゾートやフランスのディズニーランド・リゾート・パリにもある映画スタジオ系施設を建設する予定であった。しかしマーケティングの結果、日本では映画文化に馴染みがないという判断から、1993年に世界のディズニーパークで初めての海をテーマにした施設に変更された。

これはロサンゼルスのレストランに開園の予定であったものの、地元自治体の賛同を得られずに計画が頓挫してしまった施設「ディズニーシー」(仮称)のコンセプトを流用したものであるが、日本導入にあたっては東京ディズニーリゾートを経営・運営するオリエンタルランド(OLC)も関わり共同で新たに企画・開発されたもので、開園当初の東京ディズニーランド(TDL)の様に「全てが米国版の導入・アレンジ」という訳ではない。1998年10月22日に着工式が行われ、着工時のオープンまでの予定総事業費は約3380億円とされた。(ウィキペディアより)

### 雑学

ゴミを拾っているキャストに「何してるんですか?」と聞くと『星のかけらを集めています』と言われる。

ちなみに、ディズニーシーのインディージョーンズのそばにいたキャストは『インディージョーンズの研究材料を集めています!』と答えてくれるらしい。(インターネットより)

### 第2396回例会

#### 《ロータリーを知る会》

日時⇒平成25年3月15日(金) 点鐘12:30

卓話演題⇒『職業奉仕について』

卓話者 ⇒ 国際ロータリー第2790地区

職業奉仕委員会 委員長 海寶 勘一様

### 第2397回例会

日時⇒平成25年3月22日(金) 点鐘12:30

卓話演題⇒『健康づくりに関する新規事業について』

卓話者 ⇒ 千葉県保健福祉局健康部健康支援課

課長 増田 幸一様