

接客のヒントはどこにでもあります

ホテルシテイプラザ北上サービス部取締役

鈴木 忠美さん

「ホテル内だけではなく、日々の生活の中や子どもたちと接していても、接客のヒントはあるんです」と鈴木さんは話します。―お客さん目線―を常に自分の感覚の中においているのです。

昭和44年に盛岡グランドホテルに入社。このときからホテル業、中でも接客サービスに主眼をおいた鈴木さんの仕事は始まりました。平成17年、接客サービスの向上のために社員の育成を充実させたいと、ホテルシテイプラザ北上の故菊池則夫代表取締役総支配人から声が掛かり転職しました。

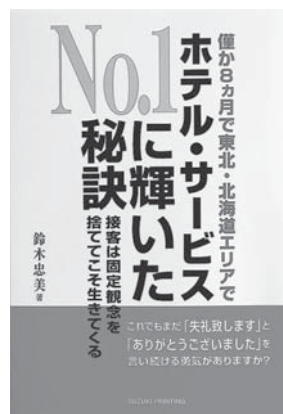
お客さん目線感覚と、これまでの固定観念・常識を見直し



ていくなど、徹底した接客サービスへの向上に取り組みました。その結果、転職8カ月後には、インターネッソ上のトラベルサイトのサービス部門で5つ星、東北・北海道ランキングではサービスナンバー1に選ばれました。知人の薦めもあり、ホテルの接客をどのように改革していったのか、その秘けつを実際の体験を基に、昨年自費出版写真

ホテルに限らず、相手の目線で接することが当たり前という鈴木さんは「非常識だったことが常識になる時代。だからこそ固定観念は捨てるのが大切。これからの地域とともにレベルアップしていきたい」と話します。

何気なく使っている「失礼いたします」は、失礼なことをすると言っているようなもので別な言葉に置き換えないし、「ありがとうございました」は「おめでとうございました」は「ます」に代えるだけで意味は異なります。あいさつに一言日常会話を付け加える「プラスワン言葉」や「〇〇しますか？」を「〇〇します」に代える「YES言葉」は、相手との距離が近づきます。わたしたちも、普段何気なく行っている接客内容や態度、あいさつなど、改めて見直す大切さを実感しました。



ホテル・旅館業の人以外でも、お客さんと接する機会の多い人には、参考となる具体例・実体験が満載



国際交流ルーム発

ハロー！ まいぷれんど ⑫0

ダンさん、北上市との交流の橋ありがとう

北上市とコンコード市との姉妹都市交流は、昨年35周年を迎えました。今では民間による交流も相互に根付いています。そのキーパーソンとしてご尽力されてきた、元コンコードアンバサダー会長のダン・ミルバーガーさんが12月12日、ご家族に見守られながら天国に旅立ちました。この間、北上からコンコードを訪問した公式訪問団員の総数は延べ400人を超えました。参加した全員が楽しく交流できたのは、ダンさんの気配りと、温かくて朗らかな人柄のおかげです。いつもにこやかにビデオカメラを撮



3年前にお会いしたときのダンさん(このときが最後になるとは...)

影していた姿を思い浮かべる方も大勢いらっしゃると思います。ダンさんは、両市をつなぐ「架け橋」として「友情の絆」という種をまき、水を与え、美しい草花がいつも咲き誇る「交流の橋」を築いてくださいました。そのようなダンさんの功績を両市の市民が受け継いで、さらに交流の輪が広がることを願っていることでしょう。心からご冥福をお祈りいたします。

そして、ありがとう。(国際交流ルーム 薄衣景子)

奥さんと一緒に詩歌の森公園を散歩しながら撮影。北上が好きでした



国際交流ルーム

電話・ファクス：63-4497

電子メール：kiah@kitakami.ne.jp

おでんせプラザぐろーふ3階 生涯学習センター内

開館日：毎週月-土曜日 午後1時-7時

休館日：日曜・祝日、第3水曜日、年末年始

おつきさまこっちむいて 片山 健
ハンバーグハンバーグ 武田 美穂
おにごっこだいすき 村上 康成
自家製のススメ 柊出版社
時間とお金が10倍になる冷蔵庫お片づけ 島本 美由紀
蒼き信長(上)(下) 安部 龍太郎
私の家では何も起こらない 恩田 陸
アイアム・ファイン 浅田 次郎
東京アクアリウム 小池 真理子

《2月の新着本から》



『ちゅーちゅー』

宮西 達也 作・絵
鈴木出版

お昼寝から目を覚ました3匹のネズミの前にいたのは、大きなネコ。びっくりした子ネズミたちでしたが、そのネコはネズミを見たことがありませんでした。



『増補版 遠野物語考』
赤坂 憲雄 著
有限会社荒蝦夷

遠野物語は百歳になった。柳田国男『遠野物語』の刊行から百年。新たな百年を迎えてよみがえる<赤坂東北学>はじまりの書！

きたかみ物産館



甘みとうまみがたつぷり詰まった
あけぼのキムチ

キムチ漬(白菜、キャベツ、大根) / 各315円
キムチのたれ / 大(450g)840円
小(200g)420円

社会福祉法人いわて共生会
あけぼの
二子町秋子沢214-6
☎ 66-6143 FAX 66-6191

▶▶ (47)



(左から)高橋祐介さん、小原成人さん、渡辺映さん

くせになるおいしさ
キムチ漬は白菜、キャベツ、大根の3種類。甘みがあつてサラダ感覚で食べられると好評です。キムチのたれはご家庭で漬けるとき、キムチ鍋のベースとして、うどんなどの薬味としてもおいしくいただけます。
事業所内の直売所や市内のスーパードで販売中。全国発送もしています。贈り物としても喜ばれています。

高校生の巣立つ春の時期になると思い出す。わたしたちの時代は電話もなければ風呂もない、好きなおかずも出てこない。わがままな実家での生活から大学に入つての下宿生活は、大きなカルチャーショックではあつたが新鮮なスタートでもあつた。当時の学生は自炊か下宿が普通であり、寮に入るのはいずれであつた。両親は生活の変化を心配したのである。うまい付きの下宿を探してくれた。とはいながら食事ではご飯はお代わりしにくく、みそ汁は白っぽく漬け物はない。方言が恥ずかしいから無言でいた。だいて、そそくさと部屋に戻る日が続いた。

数日後「伊藤さん、卯の花好きですか?」「えっ?」「オカラですよ」と言われ、おもしろい出である。

そうだと思いお願いしたら「豆腐のきらず」が出てきて驚いた。田舎者は緊張と驚きのスタートでもあつた。
一年がたち都会の生活にも慣れ、堅苦しい下宿から移つた。サラーマンが数人居る下宿では、遅く起きるわたしたち学生の朝食は最悪であつた。父が話していた「目玉汁」に遭遇した。みそ汁の実はずべて無くなつていて、のぞくと自分の目玉が表面に写つた。大皿に盛られたおかずはほとんど残つていない。おばさんに文句を言う「早起きは三文の得でしょ」と笑われた。おばさんが手抜きをするとカレーライスが数日続いた。一年の我慢で引越して自炊を始め、実家から送られた米をたらふく食べたときの味はいまだに忘れられない。

下宿生活スタート

北上市長 伊藤 研

散歩道 (117)