



こころまちつくり活動レポート Vol.17

信頼の向上へむけて、進化する京阪ブランド。 ～Part1. ホテルから発信するホスピタリティ最前線～

京阪グループのホテルは13施設あります。それぞれ個性が異なるため、立地等によってビジネスや観光などの用途に利用されるお客さまが多く、各ホテルとも固有のカラーを活かしたサービス向上に取り組んでいます。活動レポートでは今回から2回にわけて、京阪グループらしさが光るホスピタリティの最前線をご紹介します。

京都の輝く星になれ！京都センチュリーホテルの スマイル活動『スタ☆誕キャンペーン』



全国のホテル・旅館の朝ごはん日本一を決定する楽天トラベル主催「楽天 朝ごはんフェスティバル2014」において近畿エリア1位、西日本大会準優勝を獲得した京都センチュリーホテル。料理のクオリティの高さには定評がありますが、京都駅すぐという京の玄関口にあるホテルとして一層のサービス向上をめざして365日スマイル活動に取り組んでいます。実施内容を婚礼担当 後野 恵（うしろのめぐみ）さん、宿泊予約担当 山前 淳（やまさきじゅん）さん、レストラン担当 石井 操（いしのみさお）さんの3人にお伺いしました。

ー スマイル活動「^{スタ}☆誕キャンペーン」の内容について教えてください。

「当ホテルが掲げる『OUR MISSION＝感動のおもてなし』」を全社員に浸透させることを目的にスタートした活動です。私たちが目指すべき使命、構想、そしてお客さまにバリューを提供するために実行すべき14項目の行動が書かれた『クレド』を全員が所持し、サービス向上の指針としています。素晴らしいサービス、サポートをした場合には『Good jobカード』『Happinessカード』という2種類のカードを上下関係の区別なく渡すことで仲間の行動を評価。カードを手渡すためには他の人の仕事をよく観ていないとわからないため、これまで以上に仲間の業務を注視するようになり、それが自己研鑽にもつながります。年に2度、カードの点数換算で優秀者を決めるコンテストを開催していますが、年間を通して特に頑張った社員を表彰することでモチベーションの持続も図っています」



婚礼担当 後野 恵（うしろのめぐみ）さん



宿泊予約担当 山前 淳（やまさきじゅん）さん

— 印象的なカードのやりとりと活動の感想をお聞かせくださいませんか。

「お客さまの忘れ物を大阪のホテルまでお届けしたことがありました。そうしたら御礼をトリップアドバイザー※に寄稿してくださって…。それを見つけた上司から『Good jobカード』をもらった時はすごくうれしかったです。カードをもらう喜びを実感してからは、勉強になった事例等があれば思い切って私からも上司にカードを手渡すようになりました。この活動によって、全員の気持ちのやりとりが積極的になって職場のコミュニケーションが円滑になったと感じます。私は転職で入社したのですが前職のホテルにはこういった制度はなかったため、とても新鮮でした。会社が方向性を明示し、全員が同じ目的意識を持って取り組むことで現場の団結力が高まります」

※旅行者が最高の旅行を計画し、実行するための世界最大の旅行口コミサイト

— 社内の波及効果と、実際のお客さまの反応はいかがですか？

「目に見え、手元に残るカードが行き来することで喜びも反省もより深まる気がします。他部署の方に対してもカードのおかげで謝意のやりとりが明快になって、ホテル全体の結束力は高まったと感じています。実際にお客さまからも『スタッフの仲がすごくいいね。ホテル全体が温かくて居心地がいい』というお褒めの言葉を多く頂戴します。スマイル活動を通じてお互いの良いところを見つけ合う土壌が自然と笑顔を生みだし、結果として全員が笑顔でお客さまをおもてなしする雰囲気になっているのではないのでしょうか」



レストラン担当 石井 操（いしいみさお）さん

「目くばり、気くばり、心くばり」で お客さまに最上級のおもてなし



「目くばり、気くばり、心くばり」の3要素はホテルマン、ホテルウーマンの基本です。「☆^{スタ}誕キャンペーン」によって仲間を積極的に評価し、自己研鑽に努めることは、自ずとこの3要素を磨くことにつながります。京都センチュリーホテルは、スマイル活動を通じて感動のおもてなしのスピリッツを全員が共有し、一人ひとりのホスピタリティのレベルを確実に高めていました。



4 社合同で開催！ 「第2回KGH※グランプリ フロント ホスピタリティ コンテスト」

京都センチュリーホテルを含め、ホテル京阪、京都タワー、琵琶湖ホテルの4社は若手社員の接客スキルとおもてなしマインドの向上を図ることを目的として2013年から「KGHグランプリ フロント ホスピタリティ コンテスト」を合同開催しています。今年は6月10日に第2回大会が京都センチュリーホテルで催されました。ホテルの顔であるフロントのチェックイン対応を厳しく審査するコンテストを通じて、よりお客さまに愛されるホテルグループを目指しています。



※「KGH」は、いずれも京阪グループのホテルであることから、京阪グループホテル（Keihan Group Hotel）の頭文字をとってネーミングしております。