



グレヒス

川井 忠史社長に聞く

かわい・ただふみ
大学卒業後、人材総合
サービス会社のインテ
リージェンスに入社。人上
材紹介部門を立ち上げ、2年間に
て活躍。2002年に独立し、
グレヒスを設立。

▽本社 東京都港区北青山3-12-7
秋月ビル5階
☎ 03-5464-2744
▽事業内容 研修事業・人材紹介事業
△設立 2002年6月1日
△資本金 1,000万円
▽http://www.grehis.co.jp/
▽ritz@grehis.com

社員が自発的に考えるようになる仕組み リツ・カールトンから学ぶ世界一の顧客サービス

高級ホテルとして世界に知られるザ・リツ・カールトン。ゲストからの要望には決して「不」と言わずに、どんな要望にも応えるという姿勢には、旅行先を選択理由に「そこにリツ・カールトンがいるから」、「そこで顧客に愛されているのは、スタッフ一人ひとりが、ゲストに対して最高のものでなしをするために努力を惜しまない姿勢が企業理念として全社員に浸透しているからだ。これはホテルだけではなく、一般企業においても目指すべきものだ。」事業の一環として、リツ・カールトンの企業理念を応用するための研修を開催しているコンサルティング会社、グレヒスの川井忠史社長にリツ・カールトンで実践されてきた仕組みについて聞いた。

規模は拡大したが…

以前より、成長中の企業の経営者から「業績が上がり社員が多くなるにつれて、提供するサービスのレベルを保つのが難しくなってきた」という話をよく聞いていました。

「会社の規模は拡大している人ひとりがゲストに最高のサービスをするための努力を惜しみません。例えば、お客様の車の企業の規模がまだ小さいときは、社員一人の裁量権が大きくなると、個人の判断で顧客に合わせて向上しているのだろうか。質を落とさず、高いレベルで維持できているのだろうか」というのが経営者の気にす

るところです。リツ・カールトンの経営には、その考え方によるとサービスが徐々に画一化してしまい、顧客の視点に立って考え行動することができなくなりってしまう傾向があります。

以前より、成長中の企業の経営者から「業績が上がり社員が多くなるにつれて、提供するサービスのレベルを保つのが難しくなってきた」という話をよく聞いていました。

以前より、成長中の企業の経営者から「業績が上がり社員が多くなるにつれて、提供するサービスのレベルを保つのが難しくなってきた」という話をよく聞いていました。

【ザ・リツ・カールトン・ホテル】

全世界に約70ホテルを運営し、従業員数は約3万6000人。米国の品質管理の最高峰マルコム・ボルドリッジ賞2回受賞。「従業員の幸せが顧客の幸せ」と掲げ、日本では現在ザ・リツ・カールトン・大阪が、今年3月には東京六本木にザ・リツ・カールトン・東京がオープンする。

拡大と共に質の向上も実現 どんな業種にも絶大な効果

当社が開催する研修では、リツ・カールトン米国本社副社長

スが従業員一人ひとりの判断によって、日常的に行われているのです。全員が1日2000歩で、実際のホテルに宿泊してサービスを体感しながらその精神のサービスのために使ってよいという規定があるほどです。

このようにした考え方を常に意識するようになり、スタッフには「クレド」と呼ばれるホテルマンとしての信条をまとめたカードを常に携帯させ、自分たちにとりて最も重要なこと、最高のサービスをゲストに提供することに全力を注ぐことを、全スタッフに深く浸透させることができたのです。

社員一人ひとりは、本当の意味でのおもてなしの心が仕組みとして浸透しているからこそリツ・カールトンのサービスは世界一といわれるのです。

講師に本社副社長ら

全体に伝わられ、お客様がフロントに着くまで、何人のスタッフが「お帰りなさいませ〇〇様」と挨拶します。

カードで信条を意識
また、お客様のプロポーズの演出をお手伝いするなど、決してマニアカル化ではないサービ

スが従業員一人ひとりの判断によって、日常的に行われているのです。全員が1日2000歩で、実際のホテルに宿泊してサービスを体感しながらその精神のサービスのために使ってよいという規定があるほどです。

このようにした考え方を常に意識するようになり、スタッフには「クレド」と呼ばれるホテルマンとしての信条をまとめたカードを常に携帯させ、自分たちにとりて最も重要なこと、最高のサービスをゲストに提供することに全力を注ぐことを、全スタッフに深く浸透させることができたのです。

社員一人ひとりは、本当の意味でのおもてなしの心が仕組みとして浸透しているからこそリツ・カールトンのサービスは世界一といわれるのです。

講師に本社副社長ら

企業全体の質を高めると、多くの業種にも大きな効果が期待できる研修です。社員全員が顧客一人ひとりに合わせて、最高のサービスを提供できるというのは企業の理想の形ではありませんが、顧客の要望は様々です。

しかし、リツ・カールトンには、それを仕組みとして応えていくことができる「ウハウ」があります。大企業から成長中の企業まで、社員が自発的にサービスの向上を考えるようになる仕組みを取り入れる」とは、一般企業にとっても大きなメリットがあると思います。