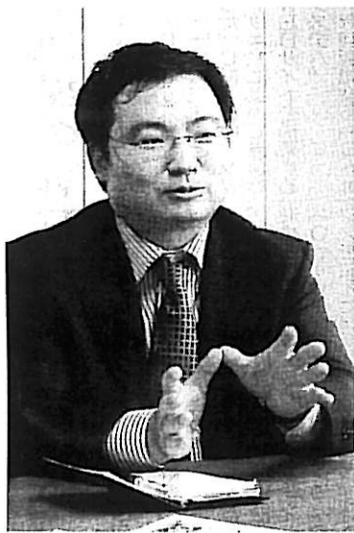


『社員が自発的に考えるようになる仕組み』



## 社員が自発的に考えるようになる仕組み

### リッツ・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・リッツ・カールトン」。ゲストからの要望には決して「ノー」と言わずに、どんな要望にも応えるという姿勢には、旅行先を選ばない理由に「そこにリッツがあるから旅をする」というファンがでるほど。これま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おもて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、リッツ・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ッツ・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、業績が上がれば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。

「数1000人もの大企業とな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て行動することができなくなってしまう傾向があります。」

「二つに答のヒント」  
「会社の規模は拡大しているが、自分たちのサービスの質はともなう向上しているのだから、品質を落とさず、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なります。

《かわい・ただふみ》  
大サリ材紹介2コ活レ  
学卒業後、人財総合  
サビシンス会社、上  
リシエ部に立ち上  
材紹介2コ活レ  
学卒業後、人財総合  
サビシンス会社、上  
リシエ部に立ち上

▽本社 東京都港区北青山3-12-1  
秋月ビル5階  
TEL: 03-5464-2744  
▽事業内容 研修事業、組織コンサル  
ティング事業、人材紹介事業  
▽設立 2002年8月1日  
▽資本金 1000万円  
▽http://www.grehis.co.jp/  
▽ritz@grehis.com

グレヒス

川井 忠史社長に聞く

## 拡大と共に質の向上も実現

### どんな業種にも絶大な効果

「ザ・リッツ・カールトン・ホテル」  
全世界に約70ホテルを運営し、総従業員数は約3万6000人。米国の品質管理の最高峰「マルコム・ボルドリッツ賞」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・リッツ・カールトン・大阪が、今年3月には東京本木にザ・リッツ・カールトン・東京がオープンする。

「長や日本支社長の高野登氏を以て、日常的に行われている。全社員に1日2000語までなら自分の裁量で、ゲストのサービスのために使ってもらいたいという規定があるほどです。」  
「一つ一つの考え方を常に意識できるように、スタッフには「グッド」とよ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、自分たちにとって最も重要なこと、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、全スタッフが深く浸透させることができたのです。」

「社員一人ひとりに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ッツ・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」  
当社が開催する研修では、リッツ・カールトン米岡本社副社

「長や日本支社長の高野登氏を以て、日常的に行われている。全社員に1日2000語までなら自分の裁量で、ゲストのサービスのために使ってもらいたいという規定があるほどです。」  
「一つ一つの考え方を常に意識できるように、スタッフには「グッド」とよ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、自分たちにとって最も重要なこと、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、全スタッフが深く浸透させることができたのです。」  
「社員一人ひとりに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ッツ・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」  
当社が開催する研修では、リッツ・カールトン米岡本社副社