

**I K Gの旅館経営再生塾 第139回**  
**ある外注清掃業者の対応で感じたこと**

**執筆担当者 孫田 猛**

館内の清掃を業者へ委託している旅館は多いはずである。外注依頼者である旅館は清掃の場所やスタッフの数については把握していても、肝心の清掃にかかる具体的な時間やその効率性、はたまた顧客に対する接客教育に関しては、脇が甘かったりする。

ここ数ヶ月の間に、問題のある清掃現場に遭遇することが複数あったのだが、あながち偶然とは言えない気がする。

例えば、朝10時近くに客室から出ようとする、すでに他の客室の清掃が始まっている場合が多い。

先日は、客室から出たところで外注のスタッフと遭遇し、「ありがとうございました」と型どおりの挨拶を受けたのはいいが、「(客室から)出たぞ!!」の一言。スタッフ同士の会話が廊下に響き渡った。

チェックインからチェックアウト直前まで、かなりのサービスを展開している旅館での出来事である。この旅館は、清掃業者に対する課題は相当多いと聞いていたが、これは一事が万事の出来事であろう。

また、外注スタッフの私物が無造作に廊下や階段に放置されている場面にも何回も出くわしている。

清掃業者は依頼された清掃業務を完璧にこなすことは当たり前である。しかし、同時に顧客への接客態度もかなり重要度は高い。顧客にとってみれば、社員も業者も関係ない。館内で経験するすべてがその旅館の評価につながると認識すべきである。

そこでこの旅館では、外注業者へ対して清掃スタッフのスタンダードを提示した。内容は、服装、顧客と会った場合の挨拶の仕方、スタッフ同士の会話、清掃の具体的方法、掃除道具の廊下でのセッティング方法等についてのマニュアル作成と、ロールプレイングの実施、依頼者のチェック体制の強化等である。これらの条件をクリアし続けることが出来ない場合は、速やかに契約不履行となるという条項を追加した。

外注業者と旅館とが、あくまでもビジネスパートナーとしてのみの関係のところはいいが、他に競合するところがなかったり、業者が親戚であったりして、そもそも馴れ合いが生じてしまっているところもあるようだ。

これが結局顧客に迷惑がかかり、行き着くところ、自社の評判を落とすことになっているとしたら、その経営者はどう考えるだろうか？

<http://www.ik-g.jp>

e-mail:magota@ik-g.jp