

I K G の

旅館経営再生塾

第二八回

提供サービスの棚卸の
すすめ

（執筆）孫田 猛

旅館におけるサービスをどのよう改善していくか？これはややもすると、トラブルが起こった時点で問題視し、対処療法的に改善策を講じている場合が多い。

そこで、今回は思い切った我が宿の提供サービスを「棚卸」することのご提案。

ポイントは二つ。ひとつはすべてを一連の流れのなかで捉えること。もうひとつは顧客の感情という視点で捉えることである。

具体的な「棚卸表」はこう作る。縦横の一覧表をつくり、縦軸にはチェ

ックインからチェックアウトまでの時刻を刻む。横軸には七つの枠をとる。まず「項目（例えばチェックイン時）」、その時の「お客様の具体的な動き」、それに対する「旅館の対応」、そして「お客様の感情」を想定する。そしてその場合の「問題点」を洗い出す。そして次のステップとして「改善策」と、その効果である「お客様の感情の変化」を仮説として導き出し、実践して検証する。

この一覧表（フローチャート）は我が宿の提供サービスを、自分の都合優先ではなく客観的に捉えることができる。そしてどのように改善していくべきかを冷静に判断できるツールである。面倒と思わずに、是非作成してみてもいい。我が宿のサービスのアウトラインがよく見えてくる。