

I K G の
旅館経営再生塾

第 8 9 回

「いいサービス」がで
きない本当の理由は？

執筆担当者
孫田 猛

旅館のオペレーショ
ン改善に関するお手伝
いをする機会があつた。
手順としては、その旅
館のセクション別に、
業務内容と具体的な作
業を時間ごとに追つて
フォーマットに記入し
てもらい、その内容を
現場で検証する。その
結果、問題のある箇所
を見つけ、改善方法を
検討し、直していくと
いう方法である。
この旅館の場合、従
業員のリストラを連続
して行い、その補充が
むずかしいこと。また、
ルーム係りや内務（業
務）係りの定着率が悪
く、その結果、特に若
いスタッフが少ないと
いう状況があつた。
今回の目的は、単に
オペレーション分析で

はなく、機械的な作業
の繰り返しとなつてい
た日常の業務を改善し、
顧客に対してもっと精
度の高いサービスを提
供することにあつた。
つまり、日常業務が忙
しすぎて、さばくこと
が精一杯になり、とて
もいいサービスを提供
できていないというこ
とが前提にある。
検証の結果、もちろ
ん作業効率にムダがあ
つたり、きちんとした
しくみがなかつたりし
ていて、その結果忙し
さが倍増していること
もあつた。
しかし、「いいサービ
ス」ができないもつと
深い原因は、スタッフ
の気持ちの余裕という
か、前向きな気持ち
が、持てていないところ
が、とても大きかつたの
である。

間が続いている人等々。
もちろん自分の過去に
ついては自己責任にお
いて対処すべきである
し、環境に甘えるべき
ではないことは重々承
知はしている。
それでも、その人た
ちが何をお客様に提供
してほしいかという
「気持ち」が豊かになる
「サービス」である。サ
ービスを提供する側の
心が豊かでないのに、
どうして心に響くサー
ビスを提供することが
できようか？
経営者はスタッフに、
ここで働くことによつ
て、どんな未来がある
のか、毎日充実して働
くことができる環境と
は何かを考え、それを
提供していくことが必
要である。
「主と使用人」という
関係は、旅館にとって
は決していい結果には
ならない。
http://www.
ikmag.jp
email:mag
ota@ikmag.jp
夜の早朝五時から、深
夜十一時までの勤務時