

技術フォーラム ニュース

シンポジウム : 世界のトップサービスの秘密

日時:平成 23 年 5 月 28 日(土)10:00~12:00

場所:港区赤坂区民センター第一会議室

講師:サービスコンサルタント(元帝国ホテル営業支配人、元帝国ホテル能力開発課長) 伴 亜良男氏

進行: 理事長 原田 敬美

司会: 理事 岡 孝夫

I 挨拶: 原田敬美技術フォーラム理事長

皆さんおはようございます。今日は雨の中、足元の悪い中、ようこそ参加をいただきありがとうございます。今日の講師の先生は伴先生という方で、現在、サービスコンサルタントやっておられます。元職は帝国ホテルの営業支配人、また人材育成の能力担当課長等をなさっておられ、大変経験豊富な先生でいらっしゃいます。今日は、その帝国ホテルの一流のサービスの裏話というものをお聞かせ頂こうと思っております。我々がホテルに行って食事をしたり泊まったりしている中で、なんとなくサービスを受けていますが、そこにも大変な努力が隠されていると思います。まして、世界一流のサービスを提供する帝国ホテルのサービスの裏には、相当ハードな訓練があるのではないかと思います。今日は、その帝国ホテルが、世界のトップサービスを提供している裏で、どんな厳しい訓練が行われているのか、その裏話をお願いしたいと思います。

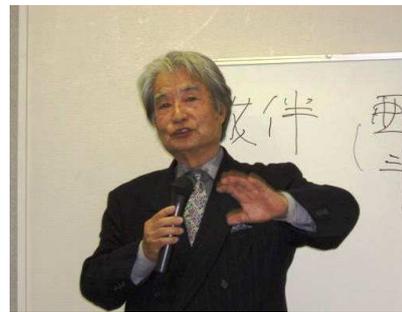


原田理事長

我々は、エンジニアの習性として、とかく、腕が良ければよいだろう、技術さえ分かればよいだろう、サービス精神なんか関係ないといった考えをもち、また、そのような仕事の仕方をしてきた傾向があったと思います。しかし、我々も、エンジニアであると同時に、お客と接する機会も多い訳です。我々もそういうサービス精神を持ってお付き合いをしていかなければならないと思います。今日は、伴先生に、我々に欠けているところを補って頂こうというのが、今回の講演の主旨です。伴先生、よろしくお願い致します。

II 伴先生のご講演 (要旨)

おはようございます。ただいまご紹介にあずかりました伴と申します。今日は、日本のホテルの歴史、帝国ホテルの歴史、ホテルが基本としている接客サービスの基本の三つの柱についてお話をします。



伴先生

1. 日本のホテルの歴史

(1) 帝国ホテル誕生以前のホテル

横浜が開港して約 150 年になりますが、ホテルは来日する外国人がくつろげる宿として誕生しました。日本の最初のホテルは 1860 年にオランダ人により作られた「横浜ホテル」、日本人が働いた最初のホテルは 1870 年の「グランドホテル」です。その後、横浜を中心にホテルが発展していきますが、更に、横浜に来たお客さんの慰安の場所として、日光の金谷ホテル、箱根の富士屋ホテルなどのリゾートホテルが出来ました。しかし、いずれもホテルとしての容量が十分ではありませんでした。

(2) 帝国ホテル誕生

その後、日本が本格的に世界に進出するためにも、迎賓館的なものが必要となり、1890 年に井上馨、渋沢栄一、大倉喜八郎を中心に帝国ホテルが開業しました。60 室の大型ホテルでした。戦前はホテルというのはトップクラスの人しか泊まれない一部の特権階級の人々のための特別な存在でした。

(3) その後のホテル業界の発展

その後、日本のホテルは 3 つ大きな出来事を経て発展して行きます。第一の出来事は 1945 年の終戦です。それまでホテルは外国の VIP の迎賓館的な存在であり、一般の人には無縁の存在でしたが、戦後、連合国に接収されたホテルが 1952 年に解除され、自力で営業出来るようになると、今まで利用できなかった日本人が殺到しました。また、海外からのお客も増え、活況を呈しました。当時の輸送手段は、主に船でしたが、春秋の観光シーズンにはクイーンエリザベス号、クイーンメリー号のような豪華客船が来日しました。帝国ホテルはキャデラックの大型リムジン車を仕立てて、一等

船室まで迎えに行く。帝国ホテルにお泊まり頂いて、次の日は大型リムジンで日光に行き金谷ホテルに泊まる。また帰ってきて、次は箱根の富士屋ホテルに泊まる。また帰って、横浜港から神戸へ、同じように奈良、京都を見て長崎へ、雲仙等を見て次は香港へ、といった優雅な世界一周の旅に組み込まれた日本滞在でした。これが第一次ホテルブームです。第2次ホテルブームは1964年の東京オリンピックです。オリンピックを開催するには東京に4万室が必要でしたが、当時の東京には1万室しか収容能力がありませんでした。政府がホテル業界に低利で融資を行い、ホテルが続々と誕生しました。第3次ホテルブームは1970年の大阪万博です。ジャンボ機が飛び、輸送機関も船から航空機に変わり、6,400万人が参加しました。この時、主に私鉄関係のホテルがオープンしました。

その後オイルショックが発生し、ホテル業界は一気に冷え込みますが、ここまでに、ホテルというものがかなり社会的に認知されました。

2000年代には外資系のホテルがすべて進出し、今は非常に過当競争になってきています。

2. 帝国ホテルの歴史

1890年のオープンから第2次ホテルブームの東京オリンピックまでは、ほとんど帝国ホテルが独壇場でホテルの歴史を築いてきました。その間、帝国ホテルを世界的に有名にした出来事がありました。フランク・ロイド・ライトにより作られた日比谷の帝国ホテルは、1923年(大正12年)9月1日にオープンしましたが、オープンセレモニーの最中に関東大震災が発生しました。周囲の建物はほとんど倒壊しましたが、帝国ホテルは無事でした。その時、帝国ホテルを在日の世界のプレスの事務所として解放しました。関東大震災のニュースは、帝国ホテルから各国に発信されました。これで、帝国ホテルの名前は世界中に知れ渡りました。大阪万博に備えて1970年に現在の本館を作りました。部屋数も従業員数も一気に3倍になりました。ホテルは外国文化の発信という役割があり、帝国ホテルでは、日本で初めて、結婚式の披露宴、神前結婚などを行いました。北欧の海賊の宴会料理を取り入れて、バイキングも始めました。それは日本ではじめてのバイキングでした。逆に、日本から文化を発信したものもあります。帝国ホテルでは、歯痛で苦しんでいたロシアのオペラ歌手シャリアピンのために、やわらかいステーキを作りました。これはシャリアピンステーキの名前で世界の一流ホテルで通用します。また、帝国ホテルが作ったローストビーフの切り出しも世界に通用するスタイルです。

3. 接客サービスの基本

(1) 信頼されるサービスとは

信頼されるサービスをするには、知識・情報、技能・技術が必要であるのは当然ですが、本当に大事なことは、人間のハートです。お互いに相手の気持ちを思いやるのが大切です。

(2) ホスタビリティマインド(おもてなしの心)

相手の立場になって考えるというのは

- ① 相手の立場に立って相手を思いやる
- ② 相手の立場に立って相手を満足させる。感動させる。
- ③ 相手の立場に立って相手を喜ばせる サプライズを与える。ということです。

ある航空会社が全盛だった頃、次のような事例がありました。生後間もない赤ちゃんを抱いた若い女性がタラップを降りようとしていました。その女性は、高いヒールの靴を履いていて、タラップ降りるのを躊躇していました。それを見ていたスチュワーデスは、「私がお抱きいたします」といって、自分が履いていたハイヒールを脱いで、はだしで赤ちゃんを抱いてタラップを降りていきました。これは会社の規約では違反ですが、このようなことをされればお客さんは感動します。これが相手の立場になって考えるということです。

帝国ホテルでも、お客様がプールでコンタクトレンズをなくした時、スタッフがプールに潜ってコンタクトレンズを探し出しました。相手の立場になって考えるというのはこういうことであり、信頼される心の問題です。

(2) 第1印象

人間の第1印象について、アメリカの社会学者メラビンが作ったメラビンの法則というものがあります。それによると、人間の第1印象、すなわち相手に与えるインパクトとして、言葉、表情、語調・音調がありますが、これらを分析してみると、表情が55%、語調・音調が38%であり、言葉はわずか7%しかありません。いくらいいことを云っても、自信のない表情や、語調であれば、インパクトは伝わりません。第1印象が大切です。

(3) 感じの良い話し方

感じのよい話し方として下記の事が効果的です。

- ① 否定言葉を肯定+代案に変える。
- ② クッション言葉を入れる。(「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」等の言葉を入れる。)
- ③ 命令形を依頼形に変える
- ④ あとよし言葉を使う(よいことは後から言う。)
- ⑤ 数値化する。

4. まとめ

接客サービスの基本は三つです。

- ① 身だしなみ これはおしゃれではありません。身だしなみの基本は、清潔、上品、控え目であることです。
- ② 態度・動作
- ③ 言葉使い

5. 帝国ホテルにも労働組合があったという話

帝国ホテルにも労働組合があり、ストライキをやった時があります。1970年に本館がオープンして、従業員も増え、働く人の不満が出てきました。そんな中で1971年には2時間、1974年には24時間、75年には6時間のストがありました。スローガンは「人間性の回復」。5年間だけこのような状態がありましたが、これでホテル産業の社会的レベルは上がりました。週休2日制も実現され、働く人を温かく迎えてくれる会社になりました。そして1990年には開業100周年労使共同宣言を発表しました。(以上)

技術フォーラム 活動報告

1) 監査、研修講師派遣等実績

分野	年度	契約先
建築 (電気、機械 含む)	H18年度	荒川区、あきる野市
	H19年度	板橋区(2件)、西東京市、江戸川区、日野市、あきる野市
	H20年度	板橋区(3件)、あきる野市、小平市、杉並区(2件)、上越市、練馬区(2件)、町田市、東村山市、日野市、日光市、西東京市、三鷹市、国分寺市
	H21年度	板橋区(4件)、館林市、富里市、江戸川区(3件)、杉並区(2件)、水戸市、牛久市、上越市、日光市、太田市、練馬区(2件)、墨田区、調布市、八戸市、鹿沼市、鎌倉市、国分寺市、青梅市、八王子市、足利市
	H22年度	館林市、前橋市、小平市、板橋区(2件)、杉並区(3件)、練馬区(調査、修繕計画)、練馬区(2件)、清瀬市、日野市、西東京市、渋谷区、藤沢市、太田市、墨田区、裾野市、八戸市
	H23年度	日野市、所沢市、前橋市、厚木市
土木	H18年度	八王子市
	H19年度	板橋区(3件)、国分寺市
	H20年度	江戸川区(2件)、板橋区(2件)、鎌倉市、和光市、太田市
	H21年度	板橋区、あきる野市、新座市、三鷹市、伊勢崎市、長岡市
	H22年度	館林市、長岡市、前橋市、日光市、上越市、調布市
上下水道	H19年度	小平市
	H20年度	太田市
	H21年度	西東京市、藤沢市、武蔵野市
	H22年度	寒川町、牛久市、秦野市
環境 (清掃工場)	H22年度	八王子市、23区清掃
情報	H18年度	町田市(システム監査研修)
監査研修	H18年度	新座市
	H21年度	習志野市、佐野市
業務監査	H20年度～H22年度	板橋区

2) 当会会員による関連雑誌記事、新聞記事、書籍等

1	「事業の無駄を斬る！技術専門家の目・総論編、建設編、環境編、情報編」 原田敬美、根本泉、高堂彰二、田吹隆明 月刊「地方自治職員研修」2006年1月号～4月号まで連載、公職研
2	「談合の根絶 外部監査で公正性確保」原田敬美 読売新聞「論点」2006年3月2日
3	「私の官民協働のまちづくりー東京港区長奮闘記」原田敬美 学芸出版社 2006.9.10 発行 ISBN4-7615-1217-2
4	「技術には専門の監査が必要だ！」NPO 地域と行政に支える技術フォーラム [編著] R&B ブックス 日刊工業新聞社 2009.7.15 発行
5	『重要性高まる技術内容の「監査」技術士の視点での設計・積算・施工の問題点をチェック』 日経コンストラクション 2009.11.27 号 66 ページから

3) 当会主催のシンポジウム抜粋

1～18	当会ホームページでご覧ください。(http://www.cea.or.jp/efsc/)
19	「耐震診断および耐震・免震構造の最新技術」 2010年11月27日(土) 港区生涯学習センター
20	「組織不祥事の失敗学」 2011年2月26日(土) 赤坂区民センター

技術フォーラム 活動予定

1) 監査、研修講師派遣等予定(抜粋)(H23.6月末現在)

	対象機関	分野	年月
1	N区	社会福祉法人 特別養護老人ホーム長期修繕計画策定	平成 23 年7月
2	K市	学童保育施設	平成 23 年秋

2) シンポジウム予定

次回のシンポジウムを以下にて開催します。

テーマ：生物多様性の話
講師：小峯昇氏
NPO 法人自然観察指導員埼玉代表理事
事
(財)さいたま緑のトラスト協会理事
日時：平成 23 年 8 月 27 日【土】10:00～12:00
場所：港区赤坂区民センター第一会議室

当シンポジウムへの参加ご希望の方は、氏名、所属を明記の上事務局へ

FAX:03-3404-0734

メール:info.efsc@cea.or.jpまでご連絡ください。

3) 1日監査に関するパンフレット

情報と環境に関する1日監査のパンフレットを準備しております。準備ができ次第、関係機関に配布します。ご期待ください。

4) その他定例会活動予定

月例会

日時:毎月第2土曜日 10:00～

場所:港区立生涯学習センター

(東日本大震災の影響で変更することがある)

会員であれば、どなたでも自由に参加できます。

5) 会員種別

当会の会員は以下により構成されています。

☆ 正会員 (年会費¥5,000)

☆ 研究会員 (年会費¥3,000)

6) 当会ホームページのご案内

技術フォーラムの活動は、ホームページで詳しくご覧になれます。[\(http://www.cea.or.jp/efsc/\)](http://www.cea.or.jp/efsc/)

このニュースレター1号～15号についても、ご覧いただけます。

編集後記

当 NPO 法人では、3カ月に1回実施しているシンポジウムの内容を広く皆様に知ってもらうことを大きな目的に、年4回「ニュースレター」を発行しています。今月号は5月に実施したシンポジウム「世界のトップサービスの秘密」を、サービスコンサルタント(元帝国ホテル営業支配人、元帝国ホテル能力開発課長) 伴 亜良男氏にご講演いただきました内容を抄録しました。氏のこれまでの体験を交えた講演内容で、参加者の皆さまから好評でした。また、参加者からの多様な質疑に対して、懇切な回答を頂きました。

今後とも、皆様方の声をもとに講演内容を考えて行きたいと思っております。講演内容につき、ご要望がある場合は、ぜひ下記ニュースレター事務局までお寄せください。その他のニュースレターに関してのご意見、ご要望も下記ニュースレター事務局までご連絡ください。

ニュースレター事務局: oka@cea.jp

特定非営利活動法人 地域と行政を支える技術フォーラム

〒106-0032 東京都港区六本木 3-14-9 妹尾ビル4階

理事長 原田 敬美