

塾長の独り言 NO25 H16.7.12

「家族的なサービス！」・・・嬉しくなっちゃた！

先日、静岡に出張に行きました。
泊まる宿はいつものビジネスホテル。
そこでこんな心温まるサービスがあったんですよ。

仕事が終わリ、やっとホテルにチェックイン。

「おつかれさま！」

「熱かったでしょう！」

と一言掛けられながら、冷たいオシボリがさっと・・・。
外の暑さがスーと消えた感じがしました。

「いやー。ありがとう。」
と言いながら、宿泊カードを記入していると
ルームキーと共に、

「冷えたビールでもお部屋で飲んでください！」

とビールが出てくるんです。

うれしいですね。

皆さん。
こんなサービスをホテルのフロントでされたらいかがですか？

私も仕事柄、いろいろなホテルに宿泊しましたが、
こんな家族的なサービスは初めてです。

オーナーに聞いたら、
**「従業員の皆さんが智恵を出し合って、
お客様が喜ぶサービスを決めたんだってよ！」**

<コメント>

人間は「誰でも喜ばれたい！誉められたい！」ものです。
自分の行為が人に喜ばれると、とっても嬉しいものです。
もし、上司から強制的に、
「こうなさい！」とマニュアルで決めたサービスと
自分たちが自ら考え決めたサービスでは、
嬉しさも継続率も違うんだな！
そして「より工夫するんでしょうね」
ラーニングオーガニゼーション（学習する組織体）の重要性が言われていますが、
こんなところにヒントがあったんだなと感じた一日でした。(^^) /