

一步先を行くサービスの極意を具体的にアドバイス

元ホテルオークラ 蔵田 理氏

ホスピタリティとサービスの違いとは？

私のいたホテルオークラでは「お客様にだけでなく、スタッフにも物にも親切であれ」と教えていました。同僚にもコーヒーショップの観葉植物にもお客様に接するように、ていねいに接する。この姿勢が顧客満足に繋がっていきます。



サービスが、ニーズに応えることに対し、ホスピタリティサービスはお客様の欲求を読み取って提供すること。これを実現するには魅力的な組織作り、人材作りが必要です。E.S(従業員満足)を実現できなければ顧客満足は提供できません。

子供にできることが大人にできない！

子供はこちらからあいさつすると100%かえってきますが、おとなは80%。あいさつの返事はとても大切です。職場でも「おはようございます」と言われて「おはようっす」「うっす」などと返す人がいますが、これは最低です。言葉には暖かみをのせる事が重要です。「はい」と肯定的に始めて、感謝を表すありがとうをたくさん言うことで品位を高める話し方ができるようになります。

「バケツの使い方」 あなたはいくつ答えられますか？

バケツの使い方を思いつく限り、書き出してください。1分間に10個以上書ければクリエイティブな感覚を持った人、5個以下の人はもっと頭を柔らかくしてください。ちなみに過去最高は13個。ひとりずつ答えていくとすぐ10個挙がるでしょう。これがチームワーク。ひとりの能力はたかがしれていますが、集まれば大きな力になります。

スマイルのレッスン

鏡に向かって微笑んでみてください。あなたの笑顔、引きつっていませんか？1日10回は鏡に向かって微笑むことと、「おいしい」「楽しい」など「い」で終わる良い言葉をたくさん言うことは、スマイルのトレーニングになります。

深呼吸は心を健康に保つ特効薬

中年男性の80%がうつ予備軍だと言われています。心の病を防ぐ方法の1つに深呼吸があります。例えば信号待ちの時間、首をまわしながら、鼻から吸って口から吐く深呼吸を実践してみてください。

ハウレンソウよりアスパラガス？！

ハウレンソウ(報告/連絡/相談)は皆さんご存知でしょう。でも部下を持ったら、これにアスパラガスが加わります。アス(Ask相手に尋ねる)パラ(Parallel相手と同じ目線に立つ)ガス(上手にガス抜きをしてあげる)は職場のコミュニケーションをスムーズにしてくれます。ひとの心は鉄のやかんと同じで使わないとさびてしまいます。どのような場面でも「相手の心を推しはかって、してほしい事をする」という「怨」の精神を心掛けたいものです。

【特別講演会に参加して】

KDS釧路自動車学校 専務取締役 相馬 健次



小山社長のご講演では、「少子化」を人口推移から見つめなおし、教習所業界は危機的状況ではなく、「安定化」に向かつており、それに対する準備・経営改革が重要であること、特に「品のある業界づくり」が21世紀の我々業界を支えるキーワードであると痛感いたしました。

また、蔵田先生のご講演ではサービスとは「相手を思いやり、手厚くもてなすホスピタリティ」であるということを変更して考えさせられ、これからの経営の中での様々なヒントをいただきました。

懇親会では手話でのライブをはじめ様々なイベントもあり、業界の方々と交流を深めることができ大変有意義に参加させていただきました。

今こそ、明日必要な人を育てる時

コヤマドライビングスクール代表取締役 小山 甚一氏

「少子化」は本当に進んでいるのか？

今、日本で盛んに「少子化対策」が叫ばれていますが、実は世界的に見て日本の人口は決して少なくない。出生率でも、ロシア1.18、韓国1.08に対し日本は1.288です。現在は少子化ではなく人口が安定化しているのです。2008年の18歳人口は123万人。全国の教習所1360校で割ると1校あたり904人です。これを「904人しかいない」ではなく「904人もいる」と、おおらかに考えてみましょう。



免許を取りにくるのは大学何年生が一番多いか？

免許は18才で取るものと思いませんか？最近、就職のためだけに免許を取る学生が増えており、我が校の10月のデータでは入校生は大学1年生が23%に対し、4年生は39%でした。都市型校の方はぜひこのデータをとってみてください。対策が変わるはずですよ。

一方では、低所得層が増え、教習料金の安いところに流れる傾向が今後も続くでしょう。大都市圏の教習所も軒並み料金を下げています。合宿校の方はぜひ都市の料金をチェックすべきです。またコヤマ交通教育サービスでは教習所同士の仲介をさせていただきます。新しいビジネスモデルのお手伝いができるかもしれません。

究極の秘策は人を育てること

アメリカ大リーグ・フィリーズのマニエル監督は、他球団のように外からスター選手を取ることをせず、自分のチームの選手を育てて優勝しました。

このことは企業の人材育成に於いても大きなヒントとなります。

品のある業界を目指して マナー協会設立へ

有用な人材を育てる一環として、当社ではNPO法人自動車学校マナー推進協議会の設立を進めています。

マナーのよい指導員を育てることを目的に、蔵田先生はじめ外部の方にも加わっていただき、マナー検定も実施していきます。これまでどちらかと言えばマナーで遅れをとっていた教習所業界を品格のある業界にみんなでかえていこうではありませんか。



全員参加の手話ダンスで会場が一つになった懇親会

懇親会はクイズ大会に手話ライブと多に盛り上がりしました。恒例の轟会(コヤマドライビングスクールで長期研修を受けた教習所二世の会)による交通〇×クイズは上位4チームで延長戦が行われるほど白熱。

手話パフォーマーのRIMIさんのライブでは全員が手話ダンスにチャレンジ。会場がひとつになった瞬間でした。お客様同士の会話もはずみ、あちこちで記念撮影する光景が見受けられました。



テーブル対抗交通〇×クイズ



RIMIさんと一緒にみんなで手話