

今回は、札幌の奥座敷、定山渓万世閣ホテルミリオーネさんを訪ねます。

## 「合格した一般社員には年間の手当を出しています。」



総務の横山係長にお話を聞くと、合格者のモチベーションを引き出すために一般社員には年間を通じた手当を支給しているとのこと。バッジも着用させ、勉強を奨励し、従業員同士のコミュニケーションも活性化してきたとのことです。

— 初級の受験から1年を経過しましたが、この間に館内で感じられる変化はありますか。

「以前は、自分の仕事のみで他の部署への理解が少なかったように感じます。従業員同士のコミュニケーションの悪さが、部門間の連携不足になっていました。でも、最近は、個人の仕事からホテルの仕事とでもいうのでしょうか、大きく変わりました。いわば総合力が高まりました。」



## 「スキルの裏づけを知ることの大切さ。」

— 中級の受験を推奨した動機はどんなことですか。

「もっている知識を日常的に活用しながら、サービスをするわけですが、実は、そのスキルの裏側の理由については、意外に知識がありません。そういうことを知ることで、お客様からの目線が着実に変化していくと思っています。」

— 中級合格者へ今後、期待することは。

「役職者については、もっと上のレベルを目指して欲しいと思っています。ホテル全体を牽引してくれる役割を果たして欲しいですね。残念ながら合格できなかつた人は、それなりに悔しい思いをしているようすでこれをバネにして頑張って欲しいです。」



経営者には、経営の立場の目線があります。それは、上司とか、部下とかそういうことではなく、宿というひとつのサービスをトータルにコーディネートするための目線。この目線が、お客様の満足を創出しているといつても間違いでないでしょう。サービスのプロデュース力でもいいましょうか、そんな新しい感覚を気づかせてくれた、春を待つ北海道のお宿でした。

(2011年2月1日発行)