

### ◆ゼミ紹介◆

小川ゼミの研究テーマは「おもてなしのサービス戦略」です。接客を伴うサービス業では戦略上、おもてなしの人材育成が重要です。人材育成は研修やOJTといった現場での経験を積み重ねることで培われますが、そこには企業特有の仕組みが存在します。

これまでテーマパークや航空会社、ホテル、小売業などで、おもてなしの仕組み(ビジネスモデル)を学ぶ目的で企業を訪問し、インタビュー調査を通じて机上だけでは得られない知識を養ってきました。昨年度はビジネスフォーラムにも参加しました。

国際色豊かなゼミで、4カ国のメンバー11名が在籍しています。2009年度から2014年度まで6期連続で特待生を輩出した新進気鋭の学生が集う伝統を築いています。



### 今年度の企業訪問について

#### グランドプリンスホテル高輪・新高輪 (訪問調査日: 2015年10月7日)

▶ 品川駅から徒歩5分に立地する国内最大級の客室数とコンベンション施設をもつ日本を代表するホテルのひとつです。都会の喧噪を忘れさせる日本庭園は四季折々の顔を見せ、海外から訪れる観光客にも人気があります。現在、再開発の進む品川エリアは、東京の新しい玄関口として国内外を問わず客足の絶えない注目スポットでもあります。今回の企業訪問では、「おもてなしとサービス戦略」に基づいた付加価値の高いコンシェルジュ・サービスと人材育成の取り組みについて大変貴重なお話しを頂戴しました。



### ◆インタビュー(ダイジェスト)

Q: 周辺の他のホテルが多い中で、御社ならではのブランドやサービスの特徴は何ですか？

A: 全国展開をしているのはプリンスホテルグループだけです。全国の情報共有を円滑に進めることで、お客様のニーズにすぐにお応えできる点は、プリンスホテルグループならではの特徴といえます。

Q: 2020年の東京オリンピックに向けて、御社ではどのような準備を進めていますか？その際に提供されるサービスにおいて国内外のお客様とではどのような違いがありますか？

A: 客席のメンテナンスはもちろん、多言語で外国人観光客に対応できるように社内教育も充実しています。各国のお客様の習慣などの違いにも配慮して、提供するサービスの内容も変わります。例えば、食事習慣の違いに対しては様々な料理を取り込んでいますが、レストランメニューの充実もプラスになっています。また、すべての客室のテレビで世界各国のチャンネルが見られるように準備を進めています。

Q: 御社を利用するお客様に感じてもらいたいことは何ですか？それと関連して、スタッフの方が一番配慮されていること、仕事をする上で大切にしていることは何でしょうか？

A: お客様に「非日常感」を感じてもらうことと、お客様のご期待以上のサプライズを感じていただきたいと考えております。スタッフが一番配慮していることはお客様の安全と安心ですが、その上でいかに快適にリラックスして過ごしていただけるかを念頭に日頃から仕事に取り組んでおります。

### 【ゼミ生たちの感想】

- ✓ 都心にあるホテルとは思えないほど広々とした日本庭園を見て、心が温かくなりました。「空間」もホテルが売る重要なサービスのひとつであることを理解することができました。
- ✓ 全体的に落ち着いた雰囲気、床や装飾などの色調にも統一感があり、ブランド力の高さを実感しました。
- ✓ プリンスホテルグループで一番大切にしている財産が「人財」であることを知りました。それは、留学生にもわかりやすくご対応いただいたスタッフの方々のお話しの中に現れていました。
- ✓ コンシェルジュ業務の厳しさとやり甲斐を伺って、情報収集や顧客対応などの質の高さを把握できました。
- ✓ 実際に企業を訪問することで、イメージのギャップを払拭できることが小川ゼミの魅力のひとつです。