

必見! サービス業のリーダー向けマネジメント本発刊

『接客・サービス業のリーダーにとって一番大切なこと
～お客さまにも、メンバーにも熱愛されるホスピタリティチ

ホテルやウエディング業界はじめ、サービス産業において第一線で現場を指揮するリーダーは常に悩んでいる。本来は人に喜ばれることが大好きなはずの自分が明日の会議のために不得手な数字と奮闘したり、上司に呼び止められて本来、数秒単位で流れている金脈を失い責任を問われるなどさまざまな現象が起きている。そこで筆者である船坂光弘氏は自らの経験をもとにサービスの現場を元気にする、売り上げを上げられるリーダーになるための一冊を書き上げた。サービス現場のリーダー向けの著書は少ないだけに注目の一冊だ。



ザ・ホスピタリティチーム (株)
代表取締役 / ホスピタリティコンサルタント
船坂 光弘氏

profile
大学卒業後、実家のある長野県松本市のホテルブエナビスタに入社。ホテルのオープニングを経験し、以降17年間ホテルマンとして現場でホスピタリティを体現。2008年にザ・ホスピタリティチーム株式会社を起業。「ホスピタリティで人を輝かせる」を企業ビジョンに、サービス専門の経営課題を解決するコンサルタントとして、今までに500社以上を支援、年間250日のコンサルティング・研修実務、延べ1万人を超える受講生を持つ。

33歳で15人の部下を持つという初体験

以前から、サービス業のリーダーに向けた著書を出版したいという強い思いがありました。それは、私のホテルマン時代の経験に起因しています。

私は33歳で婚礼支配人に抜擢され、15人の部下を持つことになりました。しかし、当時の私は15人の部下を従えるほどの度量も、マネジメントスキルもまったくありませんでした。それから見様見真似でマネジメント

をしてみましたが、結局自分一人ががんばっても空回りするばかりで業績を上げるどころか、下がる一方でした。

昇格時の教育にはパワハラやコンプライアンスといったリスクマネジメントに関する研修はありましたが、「スタッフが辞めないために、どんなマネジメントをすればよいのか?」「部下を成長させて組織の生産性を上げるには、どんなマネジメントが必要なのか?」「メンバーの力を引き出し、組織を束ねて目標達成するために、リーダーとして何をすべきか?」といった、実際に現場のマネジメントに役立つ教育の機会には皆無でした。

そんな中、私はあるプロジェクトのリーダーを任せられます。それは当時、大手婚礼施設の地方進出により落ち込んだ婚礼を復活させるといったものです。そのプロジェクトには外部の力も借りて推進することとなったのです。このとき、社内では得られないさまざまな人から刺激を受け、自分のマネジメントを見直す機会となり、今までの自分のリーダーとしての「思考」と「行動」が、組織の成長を妨げてきたことに気づきました。

それは組織で一番影響力の大きい、リーダーである私の「思考」と「行動」を変えることが、組織にとって一番重要であることが分かったのです。

年間287組の婚礼が翌年451組に飛躍

それから私は、それまでの自分の『思考』や『行動』を改め、部下との向き合い方や接し方を変えていきました。すると、組織のムードが変わり始め、結果的に前年287組まで落ち込んだ婚礼組数

が翌年451組に激増するという結果となり、その年のホテルウエディング売り上げ増部門で地方では異例の日本一を経験することができたのです。

このように、私はプロジェクトによるさまざまな刺激を受けることで自分のマネジメントを変えることができましたが、普段、仕事の中で私のような刺激を受けることは稀です。私がホスピタリティコンサルタントになった今でも、さまざまな企業にお邪魔しますが、実践で役立つリーダーへのマネジメント教育の機会が少ないことも事実です。これらの事から、私のサービス業一筋30年間の経験とノウハウを、現場でがんばっているリーダーの皆さまにお伝えすることで、少しでもお役に立てればと思います、このテーマで執筆することといたしました。

あふれる社内ホスピタリティの力

サービス業は人による労働力が生産性に大きな影響を及ぼす「労働集約型」です。従って、そこで働く「一人ひとりのパフォーマンスを最大化するマネジメント」が重要であり、それにはサービス業の根幹である「ホスピタリティ」をマネジメントのベースに置き、今ある組織をホスピタリティチームにすることが効果的だと考えます。

ホスピタリティは、顧客に対する「もてなし」や「厚遇」だけでなくあらゆる人間関係に介在します。

つまり、いくら顧客に良い商品・サービスを提供しようと思っても、組織内において、従業員同士の思いやりや気遣いのない殺伐とした組織から、顧客に心からの笑顔や

ームの作り方』

ホスピタリティチームを作る5ステップ

ホスピタリティを組織内に共通価値化することで社内の不毛な争いが減り顧客に全員の意識が向く

良好な職場環境と顧客主義の組織風土にスタッフのロイヤリティが高まる

スタッフ一人ひとりが顧客を大切にし心からの笑顔でお客さまと向き合う

輝くスタッフから心の伴ったサービスを提供される顧客のロイヤリティが高まる

お客さまからメンバーからも熱愛されるホスピタリティチームになる!

もてなしは提供されないことは明らかなのです。

従って、顧客へのホスピタリティを上げて収益を最大化したければ、社内のホスピタリティを上げることが前提であり、逆に社内にホスピタリティがあふれることができれば、顧客へのホスピタリティは必然的に上がるのです。

自主的に自分の意志で働くために

ホスピタリティは「他者に貢献することで得られる自分自身の喜びやしあわせ」と私は解釈しています。“他者”とは顧客ではありません。一緒に働く仲間に対しても自分自身の貢献により、喜んでもらえたり、感謝されることが自分の承認欲求を満たし、仕事への「喜び」や「やりがい」につながるのです。

つまりホスピタリティは、単なる顧客満足を満たすためのものではなく、「自主的に自分の意志で働く意味付け」になるのです。

ホスピタリティを組織内に共通価値化す

ることで、従業員同士の尊重や思いやり、気遣いといった意識が上がることにより、組織内チームワーク向上にもつながるのです。

経営課題に対して好循環を導く56項目

その考えのもと、本書は、接客・サービス業のリーダーに向けて、現場で実践的に役立つマネジメントノウハウを解説しています。それも、大それたことをするのではなく、私が経験したように、リーダーの「思考」と「行動」の習慣をちょっと変えることで成果を導くことができるというものです。

具体的には、リーダーの皆さまがお客さまにホスピタリティを発揮するように、部下にもホスピタリティを発揮することで、組織内にホスピタリティがあふれるチームを作り、生産性、定着率、顧客満足度、従業員満足度など、すべての経営課題に対して好循環を導くのです。その具体策がこの本には分かり易く書いてあります。(図:ホスピタリティチームを作る5ステップ参照)

第1章 メンバーもお客さまもハッピーにするリーダーの「思考と行動習慣」

部下に「要求」するマネジメントから部下に「貢献」するマネジメントに変える(他全13項目)

第2章 部下一人ひとりの「やる気と力」を最大限引き出すコツ

まず部下の「心のコップ」を上向きにする(他全8項目)

第3章 チーム全体の課題を解決し、「組織力」を最大化する

離職率が「高い職場」と「低い職場」の環境の違い(他全8項目)

第4章 部下がグングン成長する「現場教育」のやり方

部下はあなたの期待を理解していますか?(他全8項目)

第5章 必ず「目標達成」するチームにな



著者: ザ・ホスピタリティチーム (株)
代表取締役 / ホスピタリティコンサルタント
船坂 光弘
発行: 株式会社 PHP 研究所
ISBN: 978-4-569-84775-7
料金: 1600円(税別)

るために

目標「達成」は、目標「設定」で8割決まる(他全8項目)

Q&A 現場リーダーの悩みはこれで解決!

Q 職場の人間関係がグチャグチャでどうすればいいのでしょうか?(他全11項目)

最後にひと言

本書は各項目読み切り型で、読みやすい構成となっておりますので、部下を持ち始めた新米リーダーはもちろんのこと、これまでのマネジメントの答え合わせをしたいというベテランリーダー、そしてお客さまや従業員をしあわせにしたい経営者の皆さまにも読んでいただきたい一冊です。

ザ・ホスピタリティチーム (株)
<https://thehospitalityteam.jp/>

YOUTUBE チャンネル
「船坂光弘のホスピタリティ
ビジネスメンソウ」
<https://www.youtube.com/channel/>

