

TOPICS

# 船坂氏による新刊「接客・サービス業のリーダーにとって一番大切なこと」発売

## ザ・ホスピタリティチーム コロナ禍の中リーダーにとって必要なことはなにかなど

ザ・ホスピタリティチーム(長野県松本市)の船坂光弘氏による著書「接客・サービス業のリーダーにとって一番大切なこと」が11月14日に発売される。「人を生かして勝ち抜く最強マネジメント」「ホスピタリティを経営戦略に生かし収益を最大化する5大ポイント」に続き、3冊目の著書となる。



ザ・ホスピタリティチーム  
船坂 光弘 社長



船坂氏の過去の著書



同書では、船坂氏のサービス業一筋30年の経験値とノウハウのすべてを、頑張っているリーダーへの応援の意味も込め、リーダーが何を大切にしなければならぬのか、そして、お客

部下、そしてリーダー自身が輝くにはどうすれば良いのかを分かり易く解説されている。

同書では、「お客様へのホスピタリティを高めたいければ、社内のホスピタリティを高めるべきである」ということを述べている。ホスピタリティという顧客へのおもてなしをイメージしがちだが、それだけではなく、社内を含めた人間関係すべてに介入することから、組織全体を「ホスピタリティチーム」にすることが、サービス業に置いては必要になり、その組織環境を整え、メン



- 接客・サービス業のリーダーにとって一番大切なこと (本のコンテンツ)
- 第1章 ■ メンバーもお客様もハッピーにするリーダーの思考と行動習慣
  - 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
  - 第3章 ■ チーム全体の課題を解決し、組織力を最大化する
  - 第4章 ■ 部下がグングン成長する「現場教育」のやり方
  - 第5章 ■ 必ず「目標達成」するチームになるために
  - Q & A ■ 現場リーダーの悩みはこれで解決

バーの力を最大化するチームの作り方なども解説している。

そして、今回のコロナ禍によりサービス業は大きな打撃を受けたが、そこから疲弊した人々の心を癒すのもサービス業なくして出来ないこと。それを実現するキーマンは組織の中で影響力を持つリーダーとなる。そのリーダーがマネジメントを変えるだけで「お客様からもメンバーからも熱愛される」組織運営のやり方を解説している。

また、同書は船坂氏がこれまで見てきた多く接客・サービ

ス業のリーダーが抱える悩みや課題に対して、56項目にわたり解決策を徹底解説している。各項4ページ読み切り型になっており、忙しいサービス業のリーダーにとって読みやすく、気になる項目から読んでも理解し易い構成になっているほか、読者限定特典として、同書内に掲載している「ホスピタリティチームを作るためのワークシート」のフォーマット並びに、ホスピタリティチームを作る為のマネジメントチェックリストをダウンロードにてプレゼントも行っている。

## WEB結婚式のサービスをクラウドファンディングで

### すでにモニターとして2組の結婚式を実施

#### 寿屋貸衣裳店/SPARKJOY

老舗の貸衣裳店「寿屋貸衣裳店」(長野県佐世保市)と障がい者就労支援施設「SPARKJOY」(長野県佐世保市)は、新しいかたちの結婚式として「WEB結婚式」のサービスを立ち上げ、クラウドファン

ディング CANPFIREにてプロジェクトを開始した。

サービス開始の背景としてこんな時代でも楽しく開催できる新しい結婚式のかたちを広めたい。こんな時代でも妥協せずに結婚式を楽しんでほしい。新郎新婦の幸せな姿をみん

すも見られる中、そんなコロナ禍の状況でも結婚式ができないだろうか、何か支援ができないだろうか、そんな思いからこのプロジェクトがスタートした。

これまでの活動として、モニターとして募集した2組の新郎新婦のWEB結婚式を、6月26日・8月29日に実施。「何一つ諦めない結婚式をWEBで」とその想いとキーワードで完成した