

TCCの活動

令和元年12月12日

オフィス毛利 毛利春雄

12月4日、5日、富山のサクラパックスと和倉温泉・加賀屋を第17回研修会として訪れました。

あいにくの小雨模様でしたが、富山駅に集合、昼食後、サクラパックス株式会社を訪問しました

サクラパックス株式会社

段ボールを始め、梱包材の加工を主たる仕事としている会社で、これに関連する色々な事業に取り組まれているそうです。

13時30頃、会社（サクラパックス）に着いて研修室で、社長から富山のお国自慢（名産）、会社の規模・概要を1時間ほどお話を聞きました。

誰かの笑顔のために生きていく→笑顔のために
と云うことを、テーマに掲げているそうです。

社長のお話しの中で特に印象に残ったのは、常に会社の永続と時代への対応（変化）を考えている。QC的思考と改善、これには全社員が参加するように大きなテーマを細かな具体的問題にして、小グループで取り組むような方法をとっている。CMは、従業員がこの会社に勤めていると言えるために（こんな会社に勤めている）配信しています。以下、写真を列記します。（毛利レポート46-1も参照ください）



写真1 TCC第177回研修・サクラパックス本社前で

写真2は、橋本社長のお話しを聞くメンバー。写真3は、フルールの佐藤さんが持ち込んだケーシングについて説明と見積依頼の打ち合わせをしているところ。写真4は、こんなものも造っていますと紹介された、キャットタワー。



写真2



写真3



写真4

加賀屋に泊まる。

創業111年、「プロが選ぶ日本の旅館100選」に35年連続首位の座を獲得している、加賀屋に泊まりました。(毛利レポート46-2参照ください)

メンバーのカラキヤ洗染・川村社長の伝手で、翌日女将さんに話を伺うことができました。

私達TCCのメンバーは、『素晴らしいサービスが売り物』だと云う目で泊まらしてもらうのですから、あら探しをしているような客と云うことになります。

到着の時からチョット違いました。正面玄関に車をつけて、荷物を預かってくれましたがその後「御車のキーをどうぞ」と駐車は加賀屋の方がしてくれました。

常々、日本の名だたるホテルでも、車は自分で駐車場に入れるのが普通です。盛装している時でも裏に駐車をして、裏口から入る酷い接待だと思っていたのですが、ここは違って外国並みでした。

この他、結果悪い話を聞くことも無く、「ガラスがきれいで、近づきすぎて頭を打った」「どこもゆったりと造られている」「待っていたのかな？風呂の帰りに『廊下で直接宴会場に行かれますか、一旦お部屋に戻られますか』と声を掛けられたよ」「今日600人の宿泊客らしいけど、ちっと

も慌ただしくないんだ」等々、とてもスムーズに当たり前に過ごさせてもらいました。



写真5 能登渚亭での宴会



写真6

写真7

写真8

看板（写真7）、行灯（写真8）何処もきれいに掃除がされていました。



写真9

写真10

写真11

翌5日、女将さん（小田絵里香さん）にお話しをしていただきました。
最後に、会が終わってチェックアウトして昼食の食堂に着いたら、Sさんがカバンを忘れたと気付かれました。加賀屋に確認したら荷物はあると云うことなので、「取りに戻ります」と伝え、「どちらにいらっしゃいますか。……、そちらでしたらお届けします」と届けてもらいました。
色々考えると「プロが選ぶ旅館100選」に35年間も首位でいる、このために積み重ねられた接客技術、顧客との距離間、気遣いは簡単に解るものではないと思いました。

月曜日★身だしなみチェック

「清潔、上品、控えぬ」ヘアで身だしなみチェックし合う
「頭髪 OK、顔 OK、爪 OK、服装 OK、足元 OK」
火曜日★スマイルハッピー体操
息を吐き出す時に両手を前にお腹から声を出し、絶尾の「キー」で口角を上げる
「ラッキー、ミッキー、ウイスキー」

水曜日★接客10大用語唱和

おはようございます・いらっしゃいませ
かしこまりました・恐れ入りますが
少々お待ちくださいませ・お待たせいたしました
申し訳ございません・ありがとうございます
失礼いたしました・ごゆっくりどうぞ

木曜日★仲間の美点を口にする

対象者1名を決め、2名から褒めの言葉をもらう。
理由も伝える。

金曜日★気働き的好事例発表(事前指名)

土曜日★売り上げ好事例発表(事前指名)

日曜日★仲間を知る

対象者1名を決め、2名から質問を受ける。

〈加賀屋業務心得〉

1. 私たちは、一人ひとりが「品質方針・品質目標」を理解し、自分のものとして活用します。
2. 私たちは、常にお客様に目を向けて多様化するお客様の期待に応えるベストサービスを提供します。
3. 私たちは、館内の設備、備品に愛着をもって接し、常に清潔な施設の提供に心がけ、徹底した清掃を実施します。
4. 私たちは、常に明るい笑顔で挨拶し、正しい言葉を使います。
5. 私たちは、身だしなみに十分な注意を払います。
6. 私たちは、チームワークを大切に、他部門とのコミュニケーションを重視し、正確に業務を遂行します。
7. 私たちは、お客様の苦情に誠意をもって前向きに対応し、問題発見能力を高め、問題解決に取組み、成果に結びつけていきます。
8. 私たちは、丁寧な電話の対応をいたします。かけるとき、受けるときは自分の名前を告げることを忘れずに、電話は勿論、贈った物件はできるだけ転送せず、すみやかに自分で解決します。
9. 私たちは、お客様の安全を第一とし、日頃の防災訓練を通じ、避難誘導における自分の役割を認識します。
10. 加賀屋の信用を守るのは私達社員です。私たちは、法令を厳守し、特にお客様のプライバシー・個人情報の管理保護に努めます。

ホスピタリティー
朝礼
マニュアル

…KPIとは…

全社で達成すべき大きな目標に対し
どれだけ近づけたかを日々測定できる
個人目標

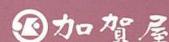


写真12 加賀屋のホスピタリティー・マニュアル