

(49)株式会社 パームロイヤル  
ホテルパームロイヤルNAHA国際通り

No.47 業種2(宿泊施設) 人材



情報共有で  
琉球のおもてなし

株式会社 パームロイヤル  
ホテルパームロイヤルNAHA国際通り  
沖縄県那覇市牧志三丁目9番10号  
代表取締役社長：高倉 幸一  
業種：ホテル業  
研修場所：那覇市牧志 てんがす館



株式会社リレーションシップ  
関根 由紀江  
講師

研修内容

NO	日時(期間)	学んだ内容・テーマ	実施時間 (休憩)	受講人数
1	平成30年11月14日 10:00~13:00	・『基本の確認』 ・挨拶、立ち居振る舞いホテルの思いである“おもてなし”とは何かを感じる	3:00	16名
2	平成30年11月14日 15:00~18:00	・『基本の確認』 ・挨拶、立ち居振る舞いホテルの思いである“おもてなし”とは何かを感じる	3:00	10名
3	平成30年11月15日 10:00~13:00	・『スタッフ同士のコミュニケーション』 ・漏れがなく、確実に伝わるには普段のコミュニケーションが大事	3:00	13名
4	平成30年11月15日 15:00~18:00	・『スタッフ同士のコミュニケーション』 ・漏れがなく、確実に伝わるには普段のコミュニケーションが大事	3:00	10名
5	平成31年1月8日 10:00~13:00	・『溶け込む』スタッフ同士、またお客様に溶け込む心 ・館内いつでもどこでも居心地良いスタッフの笑顔	3:00	12名
6	平成31年1月8日 15:00~18:00	・『溶け込む』スタッフ同士、またお客様に溶け込む心 ・館内いつでもどこでも居心地良いスタッフの笑顔	3:00	10名
合計時間(休憩時間)・実人数			18:00 (0:00)	29名

課題

より良いサービスを提供するために必要な情報の共有ができていない

目的と成果

目的

スタッフ同士のコミュニケーションを強化し、お客様に溶け込む心、館内いつでもどこでも居心地良いスタッフの笑顔を提供する



成果

社員全員がパソコン上での共有ファイル確認や毎月1回部課長で全体ミーティングを持ちそれぞれの部署から良い点改善点等、問題提議をもらい、より良いサービスの提供ができるよう今月28日からディスカッションを始めることになりました。

## 目標の達成度(効果)

目標	達成度(効果)
おもてなしの立ち居振る舞い	➡ マニュアル通りでの接客ではなく、慌てずにしっかりとお客様の話を傾聴し、その場に合ったプラスアルファの声かけができるようになった。
お客様の気持ちを察して動けること	➡ お客様の頭の動きを観察し何を望んでいるかを把握し、誠意をもって行動し先に応えられるような心の準備が出来るようになった。
スタッフ同士のコミュニケーション	➡ 思い込みが多かった中で、よく聴き言葉遣いに気を付けまた、文字で伝える為にメモ用紙を常に持ち歩き伝わったどうかを確認することができた。また、他の部署の業務に対する理解度が増した。

## 総括

今年は増室月月あり、スタッフ同士のコミュニケーション不足が感じられました。シフト制の勤務で申し送りノートのみが重要視され確認されてなく、日々起こっていることもその都度の報連相が上手く機能していない。各人は問題意識を持ち合わせているが改善へと繋がっていないことも分かりました。今後、月1回のミーティングを持ち情報共有し今迄以上の心を込めたおもてなしが出来るように努力していきます。

## 受講者

全29名：フロント・レストラン・予約・総務・施設管理・客室管理 (29)

## アンケート(記述部分のみ)

### 経営者

- 継続して行政の支援をお願いしたい。研修は社員にとって自己啓発の機会なので観光業の発展の為に是非継続したい。

### 担当者

- 今回で4回目の研修となりますが、社員の接客に対するスキルアップが感じられます。観光業界に携わる者として外部からの専門の講師を招いて研修を受けることは大変重要と思います。助成金があることで社員教育が容易に出来るので非常に助かりますので是非、継続支援をお願い申し上げます。



### 講師

- 毎年担当させていただいておりますため、受講者(スタッフ)の方々の仕事内容、現状等が把握でき、こちらでは『今』何が必要かを感じたため、今回のテーマ「情報共有で琉球のおもてなし」となりました。増設に伴い、お客様もスタッフも増える中、縦割りの部門だけの協力関係ではなく、組織全体としての協力意識が必要と感じました。4年前(2015年)から受講いただいているスタッフの方々だけではなく、その後ご入社の方も人手不足から発生する問題解決に意識を置かれており、第1・2回目(2018. 11. 12、13)のときにディスカッションの時間を取りました。自分が在席しているセクションだけではなく、他のセクションとの連携が必要という声が多くあげられました。伺いますと、情報共有の場がないとのことで、全セクションの代表が集まる会議を月に一回行なう運びとなり、そこではどのようなことを話し、決める場となるものかを考えていただきました。どちらのセクションも、「お客様に満足していただける」「居心地が良いと感じていただける」ことに趣きをおいて、

おもてなしをしていらっしゃる事が強く感じられました。その理由は、ディスカッションの中で、今の仕事の仕方  
で満足しておらず、今以上にまた、次にお客様がいらしたときにも「パームロイヤルが良い」と言っていたきた  
いという思いがあります。

このような意見が出てくるのは、言われたからやる、という意識ではなく主体的に日々のお仕事をしている証し  
であります。各グループの意見発表の際には、その意見に対して、コーチングのように質問を投げかけて、理  
解を深めました。

3年前には疑問を投げかけても、戸惑うばかりで答えられなかった方が、先輩社員となり、姿勢よく笑顔でおも  
てなしをなさっている姿、研修でグループディスカッションの意見発表をなさる姿の成長に、講師として喜びを感  
じました。それと同時に、講師と受講者という関係性だけではなく、「共によりよいおもてなしを考えてまいりま  
しょう」という共通の思いが感じられ、語り合え、意見を聞き合い、お客様の気持ちを共に感じ合う研修期間でした。

## 受講者

- 今後に生かしていきたいです。
- 今回はコミュニケーションの大切さ、お互いの理解の大切さなど、会社で働く人間として、とても多くの事が学べ  
ました！今後も頑張っていきたいです
- 私にとって良い学習経験でした。私はチームワーク、コーディネーション、コミュニケーション、そしてボディラン  
ゲージの重要性を強調しています。今後もこのような研修に参加したいと思います。よろしくお願い致します。
- いつも、とても良い刺激を受けています。研修後の接客は、客観的に自分の接客を見直すチャンスにもなって  
おります。
- トラブル、クレーム等、うまい、スマートな対処方等
- 他部署の仕事内容を理解すること、全ての部署が単独ではなくつながっている事、そのために、意志の疎通、  
連携の大切さを感じた。現場の声(不満ではなく、働きやすい職場、お客様に満足して頂ける施設)が、上に届  
くようになると嬉しいです。→各部署から集まる新たな会議、とても期待しています。→スタッフの心に余裕があ  
ると、より良いおもてなしができると思います。
- 新人も増えてきたので、初歩的なあいさつの訓練等をしてほしかった。
- よくフロントメンバーたちが打ち合わせ会議を通して意見交換が必要。
- 他部署のスタッフとのディスカッションなど意見交換がしっかりできたのが良かったです。
- 他部署、他のスタッフの意見や想いがそれぞれあり、今後のコミュニケーションの参考になった。
- 今回の研修で各部署の改善やコミュニケーションが良い方向に行くと思いました。
- 直接業務に関係ない箇所では、現場の動き、考え方を知る事が出来ました。部門の動きを知ってるか知らせて  
いるかと問われた時の答えは、この研修に詰まっていると感じました。自分自身が商品である為には、仁徳、  
生き様が大切だと思ってきましたが研修を受けて感じた、心、姿勢は、通じるものがあって、この道でいいんだ  
と安堵しました。
- 他セクションのスタッフとの意見交換が出来良かった。お客様へ満足いただけるサービスを提供するためにも、  
スタッフからの声を拾い上げ、会社全体の問題として取り組んでいく必要がある様に感じた。