

個人客へのお食事提供方法やおもてなし力を向上する取組み

宿泊施設 B

同施設は、国内の個人客や海外からのお客様、修学旅行と様々な客層に対応していますが、個人客の夕食提供時の満足度向上が課題となっており、おもてなし力や体験価値アップに取り組みました。

😊 個人客のおもてなし力アップが課題

新型コロナウイルス拡大前は、個人のお客様への夕食はお部屋で後出しもしながら提供していましたが、コロナ期には接触回数を減らすため、一回で提供していました。顧客満足度向上のためには、夕食時の料理提供回数の増加など、おもてなし力アップが必要との認識のもと、幹部メンバーと協議を進めました。

😊 個人客向け食事提供マニュアルの策定

外国人スタッフも多い中で、業務の標準化を進めるために、食事提供のマニュアル作成に取り組みました。部屋への入り方から料理ごとの説明内容まで、どのスタッフが行っても一定水準のサービス品質を保つためのマニュアルを作成しました。また接客スタッフと読み合わせする場を設けて、不明点を確認しあうなど、全員の理解浸透を図りました。

😊 サービス品質向上に向けた研修の実施

今回作成したマニュアルを実践でも生かせるように、サービス向上研修を行いました。挨拶の仕方、部屋への入り方などを学ぶことで、あらためておもてなしの大切さを理解しました。また作成したマニュアルに基づきロールプレイングを行い、実践の場ですぐ生かすことを目指しました。



後出し料理の茶碗蒸しと天ぷら

個人客向け食事提供		担当	客室係	分限
No.	項目（何をやるか？）	やり方（どうするか？）		備 考
1	部屋の片づけ	① バックリ部屋、中に誰がいるか確認して入室する。 ② 障子のしもあるけの際、おことわりして片付ける。 ③ 飲物メニューをお出しして、選んでいただく。 ④ ふきんや皿の上を拭く。 ⑤ 飲物のご注文がなければOK。 ⑥ ご飯を蒸しお持ちするかがらう。 ⑦ 使用済みの茶碗がなければ下げる。 ⑧ いったん退室する。		失礼いたします。
2	料理のセト	① 中に隠れる声でおことわりして入室する。 ② 座卓上に料理の皿をセトする。 ③ ご飯が蒸し上がった際、ご飯をお出し出す。 ④ 注文された飲物を出す。 ⑤ 料理の説明を行う。 ⑥ コロナに着火してよいからか、あとで着火したいお客様は、好みのタイミングで自身で着火したいよう、チャッカマンを置いて案内する。		

食事提供マニュアルの作成



サービス研修の実施



襖の開け閉めの実習