「おもてなし」は私たちにお任せください

接客部門の運営受託サービス「MEGシステム」

「チーム力」でサービス高める

インバウンドの急速な盛り上がりなどに伴い、高付加価値化に取り組む日本の旅館・ホテル業界。だが深刻な人手不足によって、現在その成長が阻まれている。コロナ禍で多くの従業員が離職しただけでなく、若手の採用を絞ってきたことも影響し、「おもてなし」の最前線を任せられる人材が枯渇しているのだ。「すきま時間」を活用した超短期アルバイトや外国人材も注目されているが、ラグジュアリークラスの宿泊施設で求められるもてなしに応えるのは容易ではない。自館での若手の育成も、経験豊富なベテラン層の離職などで難しい状況となっている。

そんな中、関西を中心に注目を集める人材サービスがある。「MEGシステム」だ。長年大阪を拠点に、医療職などの派遣事業を手がけてきたワークステーション（大阪府大阪市、末吉淳子社長）の関連会社、ワークステーションMEGが展開する、旅館・ホテル向けの接客受託サービスだ。

正社員のMEG 1年単位で配属

MEGシステムは、施設運営や人材管理体制の安定や接客サービス向上などを目指す宿泊施設に向けた、同社独自の接客部門運営受託サービス。最大の特徴は、MEG（Mates who Entertain the Guest＝お客さまをもてなす仲間たち）と呼ばれる、プロの接客サービススタッフを複数人のチームで施設に派遣する点だ。MEGリーダーを中心に、5人以上のチームで各施設に配属する。施設の規模や要望に応じて、10人以上のチームで入るケースもある。いずれの場合も、MEGメンバーをまとめる役割はMEGリーダーが担うため、施設側の負担軽減につながる。

MEGは全てワークステーションMEGの正社員であるのも、施設にとってはメリットが大きい。求人活動や労務管理などはMEG社が行うため接客部門に関する業務のスリム化が見込める。さらには1年間、固定メンバーでチームを組むため、短期間での入れ替わりや離職のリスクが低い点も魅力だ。

「ベテランの仲居さんが多く活躍してきた職場で、中抜けなどの特殊な勤務体制の中、若い世代が定着するのは簡単なことではない」と末吉社長。新人MEGが慣れない職場環境で働く上で抱える悩みなども、MEGリーダーや先輩MEGからのフォローを受けながら乗り越えていけるのがチーム制の大きなメリットの1つでもあるという。

若い世代が接客技術を身に付けながら安心して働ける場として、全国の高等学校や専門学校の進路室からの信頼も厚い。

女将経験者が講師 研修会を毎年実施

新人MEGは、配属前に「社会人としての心構え」「あいさつ」「基本の所作」などの教育を受けたのち、各配属先でそれぞれの業務やおもてなしを身に付けていく。さらに毎年全体研修を実施しており、スキルはもちろん、MEG組織やチームワーク、モチベーションの強化を図っている。

今年の全体研修は、賢島宝生苑で1泊2日の日程で行った。内容は末吉社長による「MEGとしての品格や使命」の講話や開催施設によるお酒の知識についての特別講座など。メインは専属マナー講師である中山千明氏による実務研修だ。

中山氏は日本作法の講師を経て、島根県玉造温泉の大型旅館で女将を務めていた実務経験者であり、「おもてなしマナー指導」のスペシャリスト。日本文化に基づきながら「なぜ?どうして?」を解くことで、「おもてなし」についての興味を深掘り。丁寧な食事提供の実務研修などを通して、MEGの理想を形にすることに注力している。

近年では英語で接客を行えるMEGも増えており、外国人客に日本のおもてなしを提供する即戦力としても評価されている。笑顔と若さ、そして確かなサービスマナーを併せ持つMEG。今後ますます注目を集めそうだ。

笑顔と若さが輝くMEGたち

入社２年目、髙浪さん

入社５年目、西村さん

入社４年目、磯本さん

問い合わせ先

株式会社ワークステーションMEG

〒550－0011大阪府大阪市西区阿波座1－4－4

野村不動産四ツ橋ビル

☎06－4391－8803

経営

飲食店・宿泊業

従業員の不足感、若干弱まる

日本政策金融公庫 小企業調査 給与水準が前年度から上昇

日本政策金融公庫はこのほど、小企業の雇用に関する調査を行った。飲食店・宿泊業について、従業員の過不足DIは前年度比6・8ポイント減の35・2。不足感が若干弱まっている結果となった。給与水準を「上昇」とする企業割合が前年度から増。「人材の定着・確保」を上昇の背景として多くの企業が指摘している。

調査は9月中旬、同公庫取引先の小企業（従業者20人未満。卸売業、小売業、飲食店・宿泊業は10人未満）1万社に実施。5462社から有効回答を得た。飲食店・宿泊業は824社が回答した。

現在の従業員数が最近の営業状況と比べて不足とする企業割合から過剰とする企業割合を引いた「従業員過不足DI」が、前年度の42・0から35・2へと、3年ぶりに低下した。従業員を「不足」とする割合が42・1%と、前年度（46・8%）から4・7ポイント低下。「過剰」とする割合が6・9%と、同2・0ポイント上昇した。「適正」も51・1%と、同2・8ポイント上昇した。

DIについて、ほかの業種を見ると、サービス業、小売業、情報通信業、建設業が低下。運輸業、卸売業が上昇。製造業が横ばいだった。

今年9月時点の給与水準について、前年同月から上昇の企業割合から低下の企業割合を引いた「給与水準DI」は、飲食店・宿泊業が前年度比2・6ポイント増の44・3と、3年連続で上昇した。

「上昇」に同1・5ポイント増の47・4%が回答。「低下」が同1・0ポイント減の3・2%。「不変」が同0・5ポイント減の49・4%だった。

給与水準が上昇した背景について複数回答で聞いたところ、「人材の定着・確保」に56・5%が挙げた。

「宿泊・飲食」就業者 前年比7万人増加

総務省調査、10月

総務省の労働力調査によると、今年10月の「宿泊業、飲食サービス業」の就業者数は415万人で、前年同月比7万人増加した。コロナ禍前の2019年同月比は38万人減少。

就業者数全体は6813万人で、前年同月比42万人増加（19年同月比26万人増加）。

ほかの業種は、「生活関連サービス業、娯楽業」が同7万人増（同18万人減）の235万人。「運輸業、郵便業」が同5万人増（同2万人減）の342万人。

信金

8年ぶり復興応援定積

北陸に最大3億円超寄付

信用金庫業界は、能登半島を応援する定期積金の寄付スキームを活用し、北陸地区の復興を支援する。信金中央金庫が定期積金の取り扱いを全国の信金に呼びかけ、その預入額の0・25%相当額に、信金中金が拠出した6千万円を合算した最大3億1千万円を石川県内の6市町に贈る。業界連携で復興応援定期を活用して寄付するのは、2011年5月～16年3月末に東日本大震災の支援で実施して以来8年ぶりとなる。

信金中金が10月末、募集総額1千億円の「能登半島復興応援定期積金」の取り扱いを開始した。期間は25年2月末まで。寄付金は3月に、七尾・輪島・珠洲各市、志賀・穴水・能登各町に均等に贈呈する。復興事業に充てられる予定で、その実行を支援する推薦信用金庫は、のと共栄・興能の2信用金庫が務める。事業期間は、寄付後3年間とする。

「支援の輪のさらなる広がりを目指す」（信金中金）ために、復興事業の進捗を発信するレポートを少なくとも年1回発行する計画。各信金とその顧客に向けたもので、6市町の個人版ふるさと納税や観光スポットの掲載なども検討する。定期積金の預け入れによる寄付にとどまらない復興支援を促したい考えだ。

信金中金によると、すでに契約額ベースで数百億円程度の申し込みがきており、「25年2月末には相応の契約額になると見込んでいる」という。24年11月28日時点では、鶴岡、福島、高崎、かながわ、山梨、いちい、西尾、蒲郡、津山の9信金がホームページで取り扱いを公表している。

信金界は11年5月から16年3月末まで、東日本大震災の復興応援定期積金を5回発売した。合計の募集総額は5500億円を超え、寄付金は13億円に上った。

（記事提供・日本金融通信社＜ニッキン＞）

失敗の法則から学ぶ

宿経営者の仕事大全

旅館クリニック 代表 孫田 猛

—35—

中小規模のお宿の中身は、経営者の思考と行動で全てが決まります。スタッフ全員が経営者を注視し、経営者の思考を踏まえた行動をとるからです。

だから経営者は自分の影響力がお宿の中ではとても大きいのだという認識を、しっかりと持ってください。これは経営者だから地位が高いとか偉いのではなく、責任が重いということです。そしてその思考と行動の結果が、お宿の評価や経営成績に直結してきます。

だから何か問題が発生してもスタッフのせいにしないでください。スタッフの行為が原因であったとしても、それをコントロールできなかった結果が、事象として表れていると認識すべきです。

ではこのような前提に立った上で、経営者はどのような思考と行動が必要なのでしょうか。お宿への思いや、お客さまやスタッフ等ステークホルダーに対する理想像について幹部にしっかりと伝えぇ、その考えを全体で共有することが必要だということを、先週のコラムで書きました。

経営者の思いを言語化し伝えることができていないお宿は、確実にぶれまくっています。

さてお宿ではスタッフに関わる問題が発生すると、そのスタッフにフォーカスし、解決を図ろうとします。かすり傷程度ならそれでいいのですが、原因が根深い傷、繰り返される傷に対しては、治療方法が異なります。

では経営者がスタッフの根本的原因をどうやって見つけ出し、改善を図っていけばいいのか。そもそも根本的なことを言い出せば、その人の生い立ちや育った環境、その人独自の思考に言及することになります。大変ですね。

ではどうするか。徹底的に一人一人のスタッフと分け隔てなくお話をしてください。短時間でもいいので毎日仕事に関すること、プライベートのこと。何でもお話しすることです。スタッフから上司である部門長や支配人、経営者に対して積極的に話しかけてくる人は少ないでしょう。できればあまり関わりたくないと思っているはずです。

そのことを何となく感じ取っている経営者はスタッフとのバリアを自らも作ってしまいます。だから必要最低限度のことしか話さない。それで日常業務がうまく回ってくれればいいと思ってしまいます。

そのような現場で特定のスタッフが原因だと思われるトラブルが、何度も発生しているとします。経営者はそのスタッフとは普段ほとんど会話がありません。どのような人なのか、なんとなく分かっている程度です。

そのスタッフに対しては、いけないことはいけないとはっきり伝え、同時にその理由をしっかりと伝えなければいけません。ところが普段コミュニケーションが取れていない人には、とても言いにくいですよね。いきなり退職されてはもっと困る。このようなジレンマが続いている経営者は多いはずです。

自分はその役は嫌だと幹部に任せてしまう。幹部は仕方なくそのスタッフに注意するが、幹部とスタッフの関係性も希薄なので、現場サイドでますますぎくしゃくしてしまう悪循環に陥ります。

中小零細のお宿では、組織が脆弱です。支配人や部門長という肩書があっても実際にその役割をこなしているかどうかがとても重要です。もし役割をこなすことができていないのなら、経営者がその部門長に任せっきりにしないで自らスタッフの指導をしなければこの問題は解決しません。

だから日常的に経営者自らスタッフ全員に向き合い、寄り添うことが必要なのです。これを実践しているお宿はとても結束力が強いですよ。

失敗の法則その34

経営者とスタッフとの会話が少ない。

その結果、人に関するトラブルが絶えず、解決の糸口が見えない。

だから、普段から経営者自らスタッフとの会話を増やしていこう。

https://www.ryokan-clinic.com/

スタッフとの会話がない経営者

NPO SENIOR MYSTER NETWORK

シニアマイスター経営の知恵 ◀212▶

満点旅館の秘策

インバウンドが増えて、ますますウェブの重要性が認識されている。宿泊業では自社やOTAサイトの見せ方が転換率を左右するが集客の基本は商品への信頼度である。そこで今回は評価を上げる秘策を紹介する。

「コメモ」と呼ばれ、お客さまの言葉や動作をメモして他の場面でフィードバックする手法である。最近ではメモの代わりにスマホやタブレットも使用されている。

単純なのでスタッフが飽きてしまいがちだが続けた旅館は確実に評価が上がった。継続するために「毎日必ず一つのコメモを書こう」とルールを作った。お客さまの発言や動作の他に備品のキズや故障などお客さまが目にするものや感じること、何でもよいから1日一つのコメモを書くように義務付けた。

インセンティブを付けたら結果がめざましくなった。内容の良し悪しよりも続けたことへのインセンティブである。3カ月ごとに評価を発表し年間評価で時給をアップした。

客室へのご案内の前にレジカードを見て「大阪のお天気はいかがでしたか」、またお風呂から上がったお客さまに「湯加減はいかがでしたか」とオープンクエスチョンを投げかけて言葉を引き出した。「料理がおいしかったよ」と言われたお客さまには帰り際に料理長が献立表にサインをしてお礼を言いながら手渡した。おなかの大きな女性に客室係が「ご出産はいつですか」と聞いて、帰り際にコンシェルジュが近くの神社のお守りを差し上げた。お食事中にくしゃみをしていた子どもの母親にはロビーで支配人が「お風邪は治りましたか」と声をかけて送り出した。

お客さまの状態を観察することでよく気が付くようになり、さらに評価が上がった。旅館からこれ以上評価が上がったら期待値が高くなって感動が薄れてしまいそうで心配だと言われた。

労働環境の変化によりチェックインからチェックアウトまで常に同じスタッフで対応するのは難しくなった。そのためお客さまを思いやる仕組み作りが求められている。

この手法を試みて満点旅館を目指そう。

（NPO法人シニアマイスターネットワーク会員・日本宿泊産業マネジメント技能協会会員　帯川修）＝次回は1月13日付に掲載します。