

【イベント開催レポート】
南三陸で世界最高峰のホスピタリティ講座開講！
『ザ・リッツ・カールトン東京 at 南三陸ポータルセンターアムウェイハウス』
第一回特別講座「『接客』でおもてなし編」の開催
～一流の接客でリピート客獲得へ意欲、お客様の期待を上回る気遣いを学ぶ～

一般社団法人 南三陸町観光協会（宮城県本吉郡南三陸町志津川字御前下 51-1 会長：及川 吉則）、ザ・リッツ・カールトン東京（東京都港区赤坂 9-7-1 支配人：ジョン ロルフス）、一般財団法人 日本アムウェイ One by One 財団（東京都渋谷区宇田川町 7-1 代表理事：伊冬 嘉楓）は、当財団が取り組む「Remember HOPE 東北復興支援プロジェクト」において、2013年8月に完成したコミュニティ交流施設「南三陸ポータルセンターアムウェイハウス」にて、南三陸町内でサービス業に携わる方々を対象に、“ザ・リッツ・カールトン”流おもてなし講座『ザ・リッツ・カールトン東京 at 南三陸ポータルセンターアムウェイハウス』を全2回にわたり開催します。

9月30日（金）に行われた第1回目の講座は、「『接客』でおもてなし編」と題し、“ザ・リッツ・カールトン”の一流の接客を学ぶ講座を開催しました。

震災から約5年半が経過した現在、新規商業施設の開設準備や住居以外のインフラの整備、海外からのインターンシップや旅行者の受け入れも続々と始まっています。講座を通じて、世界でも最高峰のホスピタリティを提供する「ザ・リッツ・カールトン」のサービスのエッセンスを学び、リピーターを獲得できる「おもてなし」のサービスを提供することで、今後の更なる観光復興につなげることを目指しました。

当日は、さんさん商店街や町内にて、各店舗や施設のサービスの向上に意欲を示す30名以上が集まりました。おもてなし講座は、南三陸町観光協会 会長の及川の挨拶から始まり、「今回、ザ・リッツ・カールトン東京の接客講座を学ぶ機会があることは、南三陸町として大変意味のある時間です。今後も講座などを聞きながら、町全体のスキルアップに繋げていきたい。」と期待の言葉を寄せました。次に日本アムウェイ One by One 財団の代表理事をつとめる伊冬が、「この講座を通して、さらに南三陸を訪れる人が増え、賑わいのあるまちづくりに貢献できたらと思っています。大変貴重な機会ですので、心行くまでお楽しみいただければと思います。」と挨拶を述べました。

その後、ザ・リッツ・カールトン東京の人材開発部ラーニングマネージャーの上島より、ザ・リッツ・カールトンの従業員一人一人が、日々ホテルパーソンとして心得ているホテルのクレド（信条）を基礎にした、おもてなし（接客）の考え方である“サービスの3ステップ”について説明しました。「どんな時でも“あたたかい、心からのごあいさつ。”それから、“お客様のニーズを先読み”して期待を上回る意識を持つ、そしてまた来たいと思っていただける“感じの良いお見送り。”小さな気遣いがお客様にとって大きなインパクトをもたらします。」という言葉に、多くの参加者がうなずき、観光復興を目指す熱が感じられる時間となりました。



次に、ザ・リッツ・カールトン東京の宿泊部クラブラウンジ、クラブマネージャー Valter Jose Valente Goncalves (ヴァルタ ジュセ ヴァレンテ ゴンサルブッシュ)と、料飲部タワーズ、スーパーバイザーの Leon Gates (レオン ケイツ)が実技を担当し、「サービスの3ステップ」の考え方をもとに、ロールプレイを交え、「リピーターの獲得方法」を各チームで考え実践する時間となりました。お客様と従業員に分かれて、「期待を上回るおもてなし」を念頭に、二人からのアドバイスを受けつつ、ロールプレイを何度も繰り返す中で、最初は緊張した様子の参加者も、自ら広いスペースへ移動し、実際のお客様対応を想定して、「自分から声をかける」や「名前を聞き出す」など、リピーター獲得に繋がるエッセンスを試すなど、次第に盛り上がりを見せました。料飲部のレオンから、「ザ・リッツ・カールトンの従業員でも気づかない、前向きなおもてなしを感じました。素晴らしいです！」というコメントに、嬉しそうに笑顔を浮かべる参加者たちの顔が印象的でした。

「『接客』でおもてなし編」の講座を受講した参加者からは、「南三陸町でザ・リッツ・カールトンのサービスを学ぶという、思いもよらない貴重な体験でした。日常では気づかない細かい気配り術がたくさんあったので、今後に繋げたい。」と、自分たちのサービス業に生かしながら、これからは伝える立場として町全体のおもてなし向上に意欲を示す方も多くいらっしゃいました。

2017年2月に開催を予定している第2回目の講座は、「『セレブダコ』でおもてなし編」と題し、南三陸町内でサービス業に携わる方々を対象に、「西の明石、東の志津川」とも称される南三陸志津川の『セレブダコ』を使って、ザ・リッツ・カールトン東京の一流シェフからオリジナルレシピと、料理を通したおもてなしを学ぶ機会を設けます。

【主催・共催者コメント】

■南三陸観光協会 会長 及川吉則

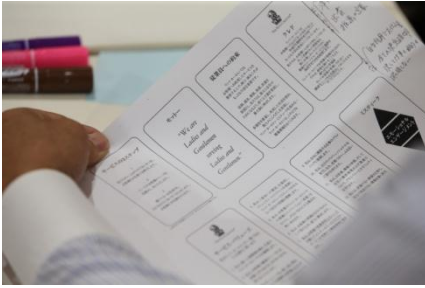
震災直後の混乱期に、南三陸ポータルセンターアムウェイハウスが起点となって、町の活性化に有効な機能を果たしていると感じております。このご支援がなければ、南三陸町の現在の活気もここまで引き出せなかったと思います。その中で今回、ザ・リッツ・カールトン東京の接客講座を学ぶ機会があることは、南三陸町として大変ありがたく思います。未だに町の姿が見えない状況ですが、いかに交流人口を増やしていけるのかが、これからの課題です。南三陸町観光協会としても、今後さらに講座などを開きながら一丸となって、サービスのレベルアップやスキルアップに繋がっていきたくと考えております。

■日本アムウェイ One by One 財団代表理事 イ冬 嘉楓

本日はご参加ありがとうございます。世界でもっとも優れたおもてなしを提供しているザ・リッツ・カールトン東京、そして訪れる人を温かく受け入れる人間味あふれる南三陸町、この二者の架け橋として我々が携わることができることを、本当に心より嬉しく思っています。この講座を通して、さらに南三陸を訪れる人が増え、賑わいのあるまちづくりに貢献できたらと思っています。2014年に続きまして、ザ・リッツ・カールトン東京には無償で献身的なご支援をいただき、敬意を表するとともに、感謝申し上げます。参加者の皆さまにおかれましては、大変貴重な機会ですので、心ゆくまでお楽しみいただければと思います。



【当日の様子】



◆ “ザ・リッツ・カールトン”流おもてなし講座『ザ・リッツ・カールトン東京 at 南三陸ポータルセンターアムウェイハウス』

第1回 特別講座『接客』でおもてなし編 概要

- 【主催】 一般社団法人 南三陸町観光協会
【共催】 ザ・リッツ・カールトン東京、一般財団法人 日本アムウェイ One by One 財団
【開催日程】 2016年9月30(金) 14:00~15:30
【開催場所】 南三陸ポータルセンターアムウェイハウス
【特別講師】 ザ・リッツ・カールトン東京 人材開発部 ラーニングマネージャー / 上島 綾 (うえしま あや)
ザ・リッツ・カールトン東京 宿泊部 クラブラウンジ、クラブマネージャー / Valter Jose Valente Goncalves *1
ザ・リッツ・カールトン東京 料飲部 タワーズ、スーパーバイザー / Leon Cates *2
【参加対象】 南三陸町のサービス業に携わる方々

*1 Valter Jose Valente Goncalves (ヴァルタ ジュセ ヴァレンテ ゴンサルビツシュ)

*2 Leon Cates (レオン ケイツ)

■ 東北支援プロジェクト『Remember HOPE』の歩み

2011年3月の東日本大震災の被災地復興支援のため、人と人との絆を取り戻すための活動として、日本アムウェイ合同会社が2012年に開始した社会貢献プログラム。2013年10月1日には支援の長期継続を目的に、「一般財団法人 日本アムウェイ One by One 財団」を設立。被災3県(岩手、宮城、福島)において最大12棟のコミュニティハウスを建設し、地域の人々が集う場と機会の提供を行っていく。

■ コミュニティ施設「南三陸ポータルセンターアムウェイハウス」

【住所】 宮城県本吉郡南三陸町志津川御前下 51-1

南三陸ポータルセンターアムウェイハウスは、南三陸町の新しい交流の拠点として、子どもたちが学び楽しめる体験の場、家族や友人が集い楽しい時間を過ごせる場、各種イベント、ワークショップなど町外との交流の場として誕生しました。

【本件に関する報道関係の方のお問い合わせ】

(株)アンティル 担当: 秋山・飯島

TEL: 03-5572-6063 FAX: 03-6674-2730 Email: nihonamway@vectorinc.co.jp