

ホスピタリティについて考える

👍 その1

サービス業として高齢者業界、介護業界に関わる方々は、「ホスピタリティ」という言葉を大切にしておられると思います。私も施設のコンサルティングや職員の研修でも「ホスピタリティ」についてよくお話しますが、時にその施設に携わる全職員(管理者・リーダー、新人からベテランまで)が本当にそれを理解して動いているのだろうかと思うことがあります。

そこで「ホスピタリティ」とはどんなことなのか、誰もが認識して行動できるように、示してみたいと思います。

書物などでは、「ホスピタリティ」とは、**思いやり、おもてなし、歓待**といった意味があり、主に接客業や医療福祉の業界で用いられる言葉で、ただの事務的なサービスではなく**「心のこもったおもてなしをもって相手に尽くすこと」**とあります。

「ホスピタリティ」を実践していくためにはマインド・マナー・スキル・洞察力・コミュニケーション能力の要素が必要です。

マインドとは、お客様の人格を認め、お客様を理解しようと心がけ、「思いやり」や「おもてなし」の心で接することです。そうすることで、お客様の心をほぐしたり、安心させたり、時に感動にも繋がります。お客様を思いやる心はサービス業の基本と言えます。

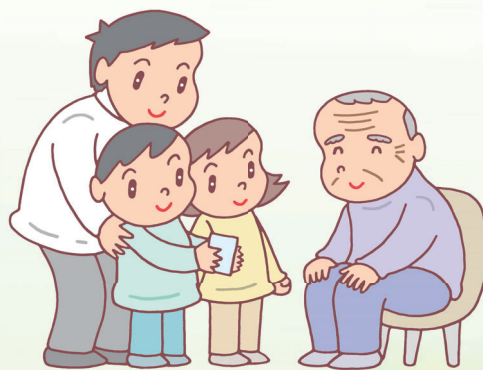
マナーとは、お客様を思いやる心(マインド)を形にして伝えるスキルです。笑顔・声・言葉遣い・挨拶・身だしなみ・態度などのマナーを、職場の全員が認識し行動することで、お客様に自然とホスピタリティマインドが伝わっていきます。



スキルとは、サービスのプロフェッショナルとしてお客様をもてなすために、それぞれの業務の知識・スキルを磨くことです。そこにマナーを加えて接することで、お客様から信頼されるのです。

洞察力とは、お客様が「何を考えておられるのか、望んでおられるのか」を察知し見極めることです。そのためには、相手の行動を見てつかみ取るうとする観察力や、相手の心理を想像したり察したりする察知力が必要になってきます。相手の望むことや喜ぶことを、相手から言われなくても、察して提供していくために必要な力です。

コミュニケーション能力とは、洞察力が的確に発揮できるように必要なことは、お客様と良いコミュニケーションをとることです。それが出来る事で、お客様は心を開いてご自分の考えや気持ちを言語・非言語で表現して下さるのです。そうすると、自然とお客様の望みや期待を洞察することができます。そこで得られたものを、提案や行動として提供していきます。提案や行動をとる時にも、良いコミュニケーションをとりながら接することで、お客様は心地よく受け取っていただき、安心や満足に繋がるのではないのでしょうか。



今回は、ホスピタリティを表現するために必要なスキルについてお話をします。



長嶺 堅二郎