

# おもてなしの心

先日、京都で生まれ育ち、京都で「京町家の宿」を運営しておられる方とお話をした時に、「京都のおもてなしの心」についてお聞きしました。

基本は、「相手の方がしてほしい事を相手の立場になり考えて、先にして差し上げる事」と言っておられました。

その言葉を聞いて思い出したのは、前職の介護付有料老人ホームで入居相談を担当していた時、見学のお客様対応のために次のようなルールを決めていたことです。

- ・ 見学のご予約のお客様が来られる 30 分前には、使用する応接室の室温をエアコンなどで調整をしておく。ご高齢のお客様はご予約の時間より早く来られることが多いので早めの準備を
- ・ ご説明用の資料をご来訪人数分準備し、テーブルにセッティング
- ・ 館内のご案内経路、モデルルームの乱れや汚れを事前に点検
- ・ 来客用トイレの点検
- ・ 来客用スリッパの整理点検と下駄箱の消臭
- ・ 館内見学時の車椅子の要否確認
- ・ フロントスタッフはすぐにお茶が出せるように、人数分の湯飲み・茶托等を準備
- ・ 要介護の方の身体状況によりマグカップ・ストローの準備、お子様用にジュースの準備
- ・ 朝礼時に全スタッフに見学ご来訪の伝達
- ・ ご来訪時は「お待ちいたしておりました、〇〇様」とご挨拶し、すぐに準備した応接室にご案内
- ・ ご来訪後、館内見学を始めたらフロントスタッフが各フロアーに連絡（スタッフも笑顔の挨拶を）



- ・館内見学前に、次の飲み物のご希望を聞いておく  
(コーヒー・紅茶・お茶など)  
フロントに伝え、戻られたらすぐに飲み物を出せるように準備
- ・フロントスタッフは、館内見学中にお茶を下げ、椅子を整える
- ・お帰りの時は、入居相談担当、フロントスタッフ等できるだけたくさんでお見送り
- ・入居相談担当はお客様が見えなくなるまで玄関先でお見送り
- ・暑い日、雨の日、雪の日などは、  
駅に近いとはいえ車で送迎を申し出る
- ・ご高齢の方で駅まで歩かれる方は、  
駅までお迎え、お見送り



以上のような事を営業マニュアルにルールとして記載し、当り前のよう実行していましたが、自分たちのしていたことが、まさに「おもてなしの心」そのものであったのだと思います。

また入居相談担当だけでなく、フロントスタッフ、介護・看護などのスタッフ全員で、見学来訪の方に歓迎の笑顔とご挨拶をすることで、ホームの印象度はアップしたと思います。これは、入居検討の方だけでなく、一般見学の方への対応も同じです。

このような対応を常に心がけていることが、お客様から選ばれることに繋がったように思います。

