

明石屋

研究の目的

・接客・サービスについて研究する上で、長年地元鹿児島で愛され続けている老舗明石屋ではどのような接客・サービスを提供し、どのようにお客様との信頼関係を築いているのかを研究する目的でお話を伺いに行きました。



6人で訪問させていただきました！

明石屋の軽羹

・明石屋の主力商品として軽羹が挙げられます。原材料は自然薯、米粉、砂糖とシンプルなもので作られていますが、常に美味しい商品を提供できるように、原材料の厳選を行っています。毎年お米をいくつか選定し、実際に食べてみて、その年の美味しいお米を選んでいると伺いました。また、製粉についても自社で製粉を行っているとお聞きし、軽羹への惜しまない努力や愛情を感じることができました。

明石屋について

・明石屋は江戸時代末期の安政元年(1854年)に、当時の薩摩藩主である、島津斉彬公の「薩摩の地に誇れる菓子」という御命令を受けたことが創業の由来だと言われています。
・現在、鹿児島県内に本店を含めた14店舗が営業されており、地元鹿児島の人に愛されるお菓子の名店として、長きに渡って愛されている老舗の一つです。



KAJOTAN

接客について学んだこと

・明石屋では、マニュアル通りの接客ではなくお客様の状況に応じた最善の接客を行っています。お客様と視線を合わせて会話をするの他に、長年続くお菓子屋ならではの接客方法がありました。ビジネスマンなどお急ぎの方や従業員と会話することを1つの楽しみとしてご来店される方など、お客様によって状況は様々です。そのため、それぞれのお客様の状況に合わせた接客を心がけていらっしゃるそうです。また、今実際に働いている方だけでなく退職された先輩方が170年間築いてこられたお客様との信頼関係も大切にされています。これは、伝統あるお店である明石屋の、お客様のことを考えたひとりひとりに合わせたサービスだと感じました。

明石屋の暖簾について

・明石屋ではお菓子の販売と共に全店舗ではありませんが、店舗前に季節にあった暖簾が飾られています。お菓子は美味しいと感じられたらそれだけでも満足できるものですが、明石屋ではお菓子を食べて美味しいと感じるだけでなく、目で見ても季節を感じ、楽しみながらお菓子を召し上がって頂きたいという願いを込めて、店舗前に暖簾が飾ってあります。接客とは直接関わりのないところにもお客様を思いやる気持ちが現れていて素敵だなと感じました。四季を大切にしたい暖簾の提供も接客以外のサービスであり、明石屋の魅力の1つだと思いました。



私たちが感じ取った明石屋が愛される理由

- ・ お客様のことを常に見ていて、気配りしている
(困っている人を放っておくのではなく、お声がけをしたり、年配のお客様とおしゃべりすることもサービスの1つ)
- ・ お客様が季節を楽しめるような工夫をこらしている
(毎年季節ごとにのれんを変え、ただお菓子を買うだけでなく、季節の移り変わりを感ぜられるようにすることも1つのサービスとしている)
- ・ 原材料の質にこだわり、かるかんに対する愛であふれている

鹿児島県のホテル取材して

ホテル業のサービス・接客

- 鹿児島県の良い所を活かしたサービス(景観や食、人材等)
- 接客するうえで気をつけていること
 - ・2回目を利用していただけるような接客
 - ・ホテル従事者にとっては業務内容の一つだが、お客様にとっては特別な時間。→常に全力、責任感
 - ・ワンチーム、他の部署でも連携は必須!
 - ・お客様のアレルギーを把握した料理の提供
- 魅力・苦勞
 - ◎お客様との信頼関係が築けたり、様々な出会いがあること
 - ◎お客様から直接ありがとうと言ってもらえる仕事
 - △生活が不規則(365日24時間休みがないから大変)
 - △クレーム対応が大変



研究課題

- ①ホテル業のサービス接客や社会人としてのスキルを学び・発信したい
- ②ホテルという観点から鹿児島県の魅力を再発見したい

かごしまホテル新聞

<発行日>
2024/01/11

<メンバー>
浅尾芙未香
下園爽夏
高吉祐菜
谷淵実紅
中間庭凜々
川崎美月

社会人に必要なスキル

- お客様との会話(電話対応等)
 - ・言葉遣い、声のトーン、セカンドベストの提案
 - ・相手が目の前にいなくても笑顔で話す
 - ・お客様の話を聞く力
- 仕事とプライベートの両立
 - ・仕事を家に持ち帰らない
 - ・ルーティンを作る
 - ・家族や友人との時間を楽しむ
 - ・趣味に打ち込む(料理、スポーツ等)
- 失敗した際の対応
 - ・上司や先輩に相談、同じミスを繰り返さないようにメモを取る
 - ・間違った所を忘れないようにする
 - ・周りとの共有する



かごしまの魅力

食

景観

温かみ

まとめ

鹿児島県のホテル3社実際に見学や取材をしたことで鹿児島県のホテルが地元を愛し、いい場所であることを観光客や地元の人に伝え、努力をしていることが分かった。取材を通したことで普段聞けないような働く側のお話が聞けてとてもいい経験になった。これから社会人になるうえで仕事との両立する方法など参考にして素敵な社会人になれるように頑張っていきたいと思う。

ホテル用語クイズ

お客様が退出した後から次のお客様が来るまでの空いている時間・また客室が少ない時間帯のことを指す

アイドルタイムとはななんだ??

??

?

KAJOTAN

協力していただいたホテルについて

ホテルゲートイン鹿児島の魅力①

- ★8つのコンセプトの部屋がある
- ★「プレミアムパステラス」という半露天風呂付きの部屋がある



幅広い客層を取り込めている！

基本情報

1983年8月28日開業
「2014年春にリニューアル」

天文館に立地していて
ビジネスと観光の拠点として
最適なホテル

ホテルゲートイン鹿児島

魅力③

- ★鹿児島をモチーフにした装飾品が多く飾られている
- ★ホテルゲートイン鹿児島が食べ歩き、お客様に紹介したいお店のマップを作っている

地域に寄り添っている！

魅力②

- ★笑顔・挨拶
- ★サービス・おもてなしの提供に力をいれている

リピート客が多い！

♡シェラトンの魅力②♡



客室は全228室
レストランや天然温泉
等がある
レストランは賞を取った人が多くいる



客室から見える景色がとても綺麗
(晴れている時は桜島が…)

🗣️インタビュー

- 👉働く上で気をつけていること
- ★シェラトンというブランドを大切にしている
- 👉なぜ高麗町に出来たのか
- ★交通のアクセス・景観・天然温泉

♡シェラトンの魅力①♡

- ①交通の便が良い(市電・バス)
- ②最上階から見える景色が綺麗
- ③スタッフが優しい
- ④調理担当の方は賞を取っている人が多い(美男美女が多い)

シエラトン鹿児島
・基本情報・
2023年5月16日開業
県内初の外資系(高麗町)にある

🗣️インタビュー

仕事を通して感じる魅力

- ✓コース料理を学べること
- ✓「美味しかった」の一言を言ってもらえること
(レストラン料理部勤務、20代女性)
- ✓沢山のお客様と信頼関係を築くことができる
- ✓結婚式後も記念日や家族のお祝いでお客様と会うなど人との縁を築くことができる
(ブライダル部勤務、20代女性)



- ③展望露天温泉のさつま乃湯
- ②ホテルで作られたオリジナルのパン・ケーキ・販売している
- ①城山ホテル鹿児島島の魅力
悠久の歴史を持つ城山の森
美しき森で非日常の美しき時を
体感することができる

城山ホテル鹿児島
基本情報
1948年5月8日
城山観光株式会社設立

KAJOTAN

山形屋のインフォメーションセンター



目的

長年地元の方々に愛されている山形屋の接客サービスの秘訣やおもてなしの精神を学ぶために、今回お話をお伺いいたしました。

業務内容

- ・ 店内外の場所についてのご案内
- ・ ご年配のお客様や体が不自由なお客様の買い物のお手伝い
- ・ 周辺駐車場のサービス券の発券
- ・ エレベーターやエスカレーターの安全確認
- ・ 体調不良者や怪我人の対応 など

案内係の制服について

- ・ 機能には、動きやすくシワがでにくい点・屈んだときに背中が見えない点・隠しポケットが多い点・気候に合わせた生地を使っている点等があります。
- ・ ポイントは、地元で愛される「ふるさとのデパート」として、鹿児島にふさわしく、お客様に信用と親しみを感じていただけるデザインとなっているところです。
- ・ このように制服にも、お客様のことを意識したこだわりが多くあり、また、実際に着用して働く案内係の要望も取り入れて考えられているそうです。

外国人の方への接客方法

通訳の担当従業員がいるだけでなく、店内外の英、中、韓国語のパンフレットを活用しておられ、実際に説明する際は、外国の言葉でもフランクにならないよう、言葉遣いに気をつけているそうです。

また、免税の制度をきちんと説明し御納得いただけるように対応したり、パスポートやクレジットカード、現金などの忘れ物がないかの声掛けをしているそうです。

※あまり声を掛けすぎても逆に迷惑になるため、動きをみて本当に困っているのか判断し、声をかけているとのこと。

年代に応じた接客方法

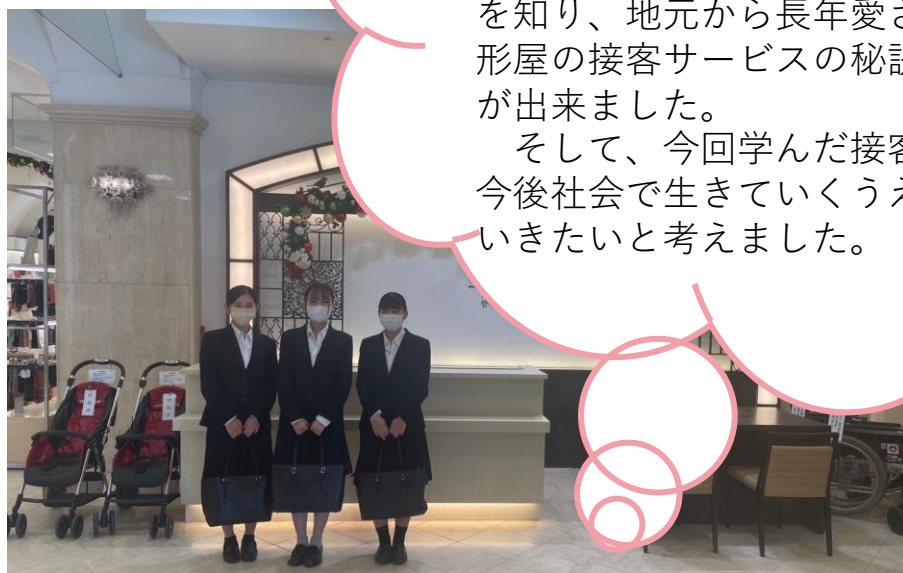
お子様に対しても、「です。ます。」言葉を使うことや声を高めにして話すこと、ご年配の方にはゆっくり丁寧に低めで話すことやメモ紙を用いていることを意識しており、膝を曲げ、目線の高さを合わせていることは、お子様と高齢者に共通していることだそうです。

感想

制服の機能やデザインにまでお客様を意識したこだわりがあることを知り、接客だけではないサービス精神を知ることが出来てとても興味深いと感じました。

また、単に接客をするだけでなく、お客様に合わせた接客を意識していることや、お客様をよく見て本当に困っているかを見極めサービスを知り、地元から長年愛されている山形屋の接客サービスの秘訣を学ぶことが出来ました。

そして、今回学んだ接客サービスを今後社会で生きていくうえで活用していきたいと考えました。





働きがいも経済成長も

働きがいとは

～目的～

私達が社会に出るうえで、実際に働いている人にとっての「働きがい」とは何なのか興味を持ちました。そこで、地域に根付いており「プラチナくるみん」認定や「女性活躍推進優良企業知事表彰」を受けた鹿児島銀行で時短勤務を利用して、保健師としてお仕事されている鮫島さんにインタビューを行いました。

～鹿児島銀行について～

1879年(明治12年)10月6日に創立。

スローガンは「はじめよう、あたらしいコト」。

このスローガンにはお客さまが人生における大切な一歩、新たな一歩を踏み出すとき、いつも寄り添いいっしょに歩んでいきたいという思いと、地域の発展のため、自由闊達で創造性に満ちた新しい取り組みに挑戦していくという決意が込められています。

会社全体として、女性活躍推進への取り組みや仕事と育児の両立支援制度、男性行員の育児参画に向けた取り組みなどを行っています。



鹿児島銀行キャラクター
「しろどん」

～鮫島さんについて～

鮫島さんは育休後、勤務時間短縮制度を利用しお仕事をされています。御自身の働きがいとして「健康診断の呼びかけを行うことで、行員さんの健康が保たれることが働きがい」と教えてくださいました。

～育休制度～

鹿児島銀行は企業のサポートによって仕事と子育ての両立ができる「プラチナくるみん」の認定や、保護者がともに支え合う環境づくりや子育てを応援する優れた取り組みを行う企業へ送られる「イクボスアワード」を受賞するほど、子育てに対する福利厚生に力をいれています。

そのなかでも育休について説明します。

女性はこどもが2歳になるまで育児休業を取得することができます。

男性はこどもが2歳になるまで任意の期間で育児休業を取得でき、最低5日以上取得が推奨されています。

また、男性行員を対象にこどもが生まれてから2週間以内に2営業日以内のエンゼル休暇を取得することもできます。

女性、男性どちらともこどもの看護休暇を取得することができます。こども一人につき年5日間、二人以上の場合は年10日間の休暇を取ることができる制度です。

～産休・育休を取得する際～

インタビューの中で鮫島さんが産休を取得した際のお話を聞かせてくださいました。

鮫島さんが産休を取得した際、先に産休や育休を取得された方が50人ほどおり、周りの理解もあったそうです。上司の方も心から応援して下さったとお話されていました。

～産前・産後のフォロー～

産前や産後にどのようなフォローを行っているか説明します。産前休暇を取得する際、1対1で必ず面談を行います。その際、育児をするうえで役立つ制度について説明があります。育休が終わって復職した3ヶ月後にもキャリアアドバイザーによる1対1での面談も実施されます。また、年に1回、子を持つ親を対象にした座談会が行われます。産前・産後の面接のフォローによって仕事や子育てに対する不安の軽減が見込めるとインタビューを通して感じました。

～時短での勤務について～

鮫島さんは復職後「勤務時間短縮制度」を利用しており、朝は通常勤務の人たちと同じ時間に出勤し、退勤の時間を1時間早くして仕事を行っていらっしゃいます。時短勤務を活用しているが以前と仕事の流れは変わらず、仕事面で変化したと感ずることはないそうです。また、仕事の面での変化より、子育ての面で保育園へのお迎えや家事に時間を使えることが魅力的とおっしゃっていました。また、鮫島さんは自分の中で通常勤務で復職しようと考えていたそうです。しかし、銀行の方たちが時短勤務を勧めてくれたことで時短勤務を選択し、お仕事をされているそうです。鹿児島銀行では時短勤務を取ることに對しての会社全体の理解が進んでおり、積極的に時短勤務を活用していくようにしているそうです。

～働きがいのある会社とは～

今回のインタビューを踏まえて、働きがいとは「仕事・職場において得られる楽しさや喜び」であると私達は考えました。その理由は、インタビューの中で鮫島さんが働きがいを感じたことについて嬉しそうに話す姿が印象に残ったためです。企業や職種が違っても、働きがいがあると感ずる人は、仕事から楽しさや喜びを得ているのではないかと思います。

また、個人が働きがいを感じる会社に必要なのは周りの理解があることだと考えました。

鮫島さんのお話の中で、「既に産休や育休を取得している方が多く、上司の理解もあったため産休をとりやすいと感じた」という言葉が印象的でした。いくら制度が整っていても、周りの理解がないと産休や育休、時短での勤務は行いづらのではないかと思います。そのことから、制度を整えることも大切ですが、周りの人が制度や制度を受ける人へ理解を深めることが必要だと考えました。

