

# アイデア応募フォーム

ふりがな	あんどう まこと	ふりがな	かとうのうえんごるふりんくす	職業	フロント
お名前	安藤 真	職業	加藤農園ゴルフリンクス		
連絡先	住所	〒 144 - 0054 東京都大田区新蒲田3-12-2			
	E-mail	TEL	03-3738-8476		
		FAX	03-3733-9672		

## エントリー部門

経営部門  サービス部門  維持管理部門

※概要する部門にチェックをしてください

## 事例内容

### <目的/背景>

1年前に異業種（ホテル）から転職をしました。国内外のホテルにて15年間勤務し、その後、ホテリ工を育成する専門学校で17年間講師として教壇に立ちました。また、現役のホテリ工とその指導者も含めた指導と学校運営にも従事しました。

### <事例内容>

※イラスト、写真、添付資料など（別紙：有 2 枚， 無）

当練習場の理念に基づき、「接客重視のゴルフ練習場運営」を掲げました。従業員の接客において更なる向上の実現を目指しています。

#### ●お客様の情報収集及び情報共有の重要性

サービスの最高峰と言われるホテルでは、一人一人のお客様のニーズを把握することに全従業員で取り組みます。お客様の荷物を運んだスタッフが会話の中で得たお客様の趣味や、使用している毛布の枚数や枕の硬さなどの好みに至るまで部屋の清掃に入ったスタッフは把握します。また、レストランを利用した場合、ホールケーキをオーダーしたことから記念日であることを把握します。ホテル滞在中で様々なシーンで関わるスタッフは、「お客様が喜ぶこと」＝「満足度の向上」の為に情報収集に積極的であり、その情報は部署を越えホテル内の全てで共有されるのです。お客様の趣味が分かれば好みの傾向も推察しやすくなり、記念日での滞在であることがホテル内で共有されると全スタッフがお祝いの言葉をかけて差し上げることが出来ます。このような姿勢を当練習場においても反映し、スタッフ一丸となって快適な空間とサービスを心がけています。

#### ・お客様の情報収集の為に『新規お客様リスト』を作成。

→新規のお客様へご来場くださった目的をうかがい、リスト化します。

これにより、お客様のスケジュールを考慮しながらスクールや個人レッスンなどへのスムーズなご案内が可能となります。

#### ・既存のお客様の何気ない『一言リスト』を作成。

→お客様との日々のやり取りの中に、ニーズを聞き出すチャンスがあることを全スタッフへ伝えていきます。受付はアルバイトでの在籍が多く、社員である私たちが全てを把握することが困難です。アルバイトスタッフにおいても情報収集と共有の重要性を伝え、何気ない会話の中でも「気づき」を心がけ、その場限りの会話にならないよう指導しています。これにより社員への報告を逃す懸念も減りました。また、アルバイトスタッフの大きな作業負担とならないようノートへ記入するという極めてシンプルな方法を用いています。

#### ・レッスンプロとの連携

→スクールの入退会についてレッスンプロと高密度な連携を行っています。

入退会の連絡は、レッスンプロへ即日メールにて配信しています。これにより、スクール生の推移を認識しスクール事業の取り組み方を促しています。

また、退会時の対応に使用する『ヒアリング専用シート』を作成し用いることで、真の退会理由を見極めることが出来ます。その結果をもとにレッスンプロと協議し、レッスン内容や姿勢、お客様とのコミュニケーションの方法を考えてもらう機会としています。これはレッスンプロの接客技能と意識向上にもつながっています。

### <実施効果>

接客重視の指導の結果、各々の接客レベルが更に向上したと感じます。情報共有の徹底によりお客様の求めることを知り得ることができ、ニーズに合った企画の実施が可能となりました。困難だと言われていた閑散時間や曜日への来場者数にも変化が現れ、情報収集と共有の重要性を全スタッフが実感しています。

全く関係のない業種からの転換した私がゴルフ練習場の業務内容と姿勢を見たときに感じたものを好転させたく、具体的な対応方法やサービスマインドを指導することにより全従業員及びレッスンプロが自ら考え取り組む意識改革ができたと感じています。



### <その他、特記事項など>