

リッツカールトンの“究極のホスピタリティ”が生まれる仕組み



しかた よしあき
四方 啓暉

* 大手前大学現代社会学部教授

* ザ・リッツ・カールトン大阪 元副総支配人

■メッセージ

様々な企業様や団体様から、今後生き残る上においてホスピタリティがキーワードだという事をよく耳にします。また、共通したお困りの点も多く聞きます。「これまでも取り組んできた。しかし、それがまだまだ会社や組織全体に浸透していない。どうすればみんなが同じ思いを共有し、高い目標に向かって進むようになるのか。その為には仕組みはどうしたら良いのか。リーダーの在るべき姿は。考え方と役割とは。また何かツールのような物が必要なのか。等々。」皆様にとって、何かヒントになればという思いで、私の経験したことから、ホスピタリティの事例や仕組みをご紹介します。いただきたいと思います。

■経歴

1946年生まれ

1969年 立教大学法学部卒業・ホテル観光講座終了

東洋ホテル 宿泊部フロント支配人 就任

1984年 大阪全日空ホテルシェラトン(現ANAクラウンプラザホテル大阪)

宿泊部・宴会部・マーケティング部 支配人 就任

1990年 阪神電気鉄道株式会社 西梅田開発室ホテル事業“The Ritz-Carlton Osaka”部長

ザ・リッツ・カールトン大阪設立の担当責任者として、ザ・リッツカールトンホテルカンパニーとの相互信頼関係構築、異文化の理解・融合に尽力するとともに、契約・事業計画の策定や人事に7年間携わる。

1997年 ザ・リッツ・カールトン大阪 副総支配人 就任

2002年 株式会社ジェイアール東海ホテルズ 名古屋マリオットアソシアホテル総支配人 就任

2008年 株式会社ジェイアール東海ホテルズ 専務取締役 CS 担当

現在大手前大学現代社会学部教授

立教大学「ホスピタリティ・マネジメント講座」講師

■著書

リッツ・カールトンの究極のホスピタリティ(河出書房新社)



主な講演テーマ

1. リッツ・カールトンの究極のホスピタリティ ～お客様の真のパートナーになるために～
2. リッツ・カールトンの究極のホスピタリティ ～従業員満足なくして顧客感動なし～
3. リッツ・カールトン流 ホスピタリティ溢れる現場づくり
4. リッツ・カールトン流 スタッフのモチベーションを高める仕組み
5. リッツ・カールトン流 褒めあい、感謝する文化を浸透させる仕組み
6. リッツ・カールトンのホスピタリティ・マネジメント ～リッツの魂を受け継がせる仕組み～
7. リッツ・カールトンのブランディング ～“第二の我が家”になるために～