

# サービスの極意は「感動」

## 日本一の病院目指し心一つ

### 豊橋ハート センター 林田氏講師に接遇研修会

医療もホテルも会社もサービスの心は同じ。心臓疾患専門病院の豊橋ハートセンター(同市大

山町、鈴木孝彦院長)で、このほど職員を対象にした接遇研修会が開かれ



日本一の病院になる秘訣を話す林田氏

豊橋ハートセンター・ホールで

医師、ナース、事務職員ら各部門の職員多数が参加した。講師に招いた

のは今、全国で話題の林田正光氏(62) 熊本出身。林田氏は藤田観光を振り出しにザ・リッツ・カールトン大阪、京都全日空ホテル、彦根キャッスルホテルなどを経て、CS(顧客満足度)研究所を設立。日本CSホスピタリティ協会理事長や企業、病院などの指導で東奔西走中だ。

「ドアマンから身を起し幾多の苦難を克服。総括支配人となって外ホ

テルを国内一に育てた秘訣(けつ)を明かした著書は、10万部のベストセラーで一躍脚光を。講演は年間200回を超えるCSの達人だ。

当地初の職場研修会では、「ホスピタリティの差別化」CSを超えた感動サービスの神髄」をテーマに話した。林田氏は、業界一筋40年の体験を基に、サービスの極意「感動」について話した。外資ホテル開業では「奇せ集めた600人の従業員

の心を一つにするため、相手の名前を言い笑顔と会釈で会話」を皆で実行。誇りを持って働けるクレド(信条)、哲学を

掲げ実践を目指したと。当たり前の事を徹底すると述べながらも、「ノーと言わないサービスや、ほかやらない小さなサービスで差別化を。例えば満室時の予約客には、まず選ばれたことに感謝。少し待ってもらい、近くのホテルに問い合わせ結果を伝える。このわずかな手間が喜ばれ、小さな感動を与える。それが口コミで何人かに伝達され、大きな効果となって返ってくる。これが一人の客も逃さない哲学」とも。

小さな感動事例は、世界の系列ホテルに配信。何万人の従業員がそれを学び努力する」と語り何

(星野のりこ)