

# こんなところに！ 接客

のプロフェッショナル

今月はホテルの  
清掃スタッフ編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「ホテルの清掃スタッフ」のテクニックについて解説します。

ホテルの清掃スタッフとは…

## 「会わなくてもおもてなしの心を伝える」プロフェッショナル

ホテルにはフロントやドアスタッフなどたくさんの人が働いています。中でも重要なポジションが清掃スタッフです。縁の下の力持ちでありながら、五感をフルに使い、一人ひとりのお客さまにとってベストな状態を考えている、れっきとしたサービス係です。彼ら・彼女らはゲストが一番長く過ごす客室を完璧に清掃するだけでなく、ゲストに会わなくてもおもてなしの心を伝えるプロフェッショナルです。

### 次に使う時を想定し、室内をセッティング

ホテルの客室清掃は、ゲストがチェックアウトをした後だけでなく、連泊中のゲストの客室に入ることや、夕方にお休みの支度に入ることもあります。部屋に荷物がある場合、入室することは非常に気をを使うものです。片付けてほしいものと、触ってほしくないものを読み分け、清掃を進めます。その際の理想は、ただ綺麗にするだけでなく、戻ってきたゲストが違和感なく使える状態にしておくことです。例えば、洗面台に散らばっている化粧品を整頓する際は、ゲストの利き手で使いやすい位置にまとめることや、散乱したスリッパは入室した時に見つけやすい位置に置いておくなどです。「正しい状態に戻す」ことがベストではなく、ゲストが「次に使うことを想定した場所に戻す」ことで、「作業」を「おもてなし」に変えています。

ここが  
ポイント

- その部屋の様子から相手が求めているものを読み分ける
- 次に使用しやすい状況で引き渡す

### 遊び心で、相手に会わなくても笑顔にさせる

筆者は海外のホテルに滞在中、こんなことがありました。外出先から部屋に戻ると、タオルで作ったおサルさんの人形がベッドの上にありました。そして、そのおサルさんは私のサングラスをかけていたのです。清掃係の方は、サングラスを片付け、タオルをセットするだけでも良いところを、こんな遊び心で楽しませてくれました。他にも誕生日のメッセージを置き手紙としてもらったこともあります。最近では日本でも滞在を歓迎するひと言+清掃係の名前を書いたカードを置いてくれるホテルが多くなりました。“会わないとおもてなしができない”というわけではありません。多くの作業が機械化されている今の時代だからこそ、黒子であつたとしても、人のぬくもりを伝える方法を考えていくことで、付加価値が高まるのではないでしょうか。

ここが  
ポイント

- 遊び心を交えたサービスで相手を笑顔にする
- 手書きのメッセージで、会わなくてもコミュニケーションを図る

## 皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

### 相手の顔が見えないからこそ、人間味ある“おもてなし”を

相手の顔が見えなくても、おもてなしを受け取りやすい状態を想像し、心くばりをしましょう。また、ちょっとしたメモで相手を笑顔にすることができるのも、人間らしい、心のふれあいによるものです。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ！」と言ってもこじれない、離れない「ちょっといい言い直し」と「振る舞い」「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

