

# 今月の一言

キーワード：日本一のおもてなしは、お客さまを知ることから始まる。

老舗旅館加賀屋の接客ノウハウ

## “モットー”「笑顔で気働き」

1. 私たちは、一人ひとりが「品質方針・品質目的」を理解し、自分のものとして活用します。
2. 私たちは、常にお客様に目を向けて多様化するお客様の期待に応えるベストサービスを提供します。
3. 私たちは、館内の設備、備品に愛着をもって接し、常に清潔な設備の提供に心がけ、徹底した清掃を実施します。
4. 私たちは、常に明るい笑顔で挨拶し、正しい言葉を使います。
5. 私たちは、身だしなみに十分な注意を払います。
6. 私たちは、チームワークを大切にし、他部門とのコミュニケーションを重視し、正確に業務を遂行します。
7. 私たちは、お客様の苦情に誠意をもって前向きに対応し、直ちに行動し、問題解決に取り組めます。
8. 私たちは、丁寧な電話の対応をいたします。  
かけるとき、受けとるときは自分の名前を告げることを忘れずに、電話は勿論、賜った用件はできるだけ転送せず、すみやかに自分で解決します。
9. 私たちは、お客様の安全を第一とし、日頃の防災訓練を通じ、避難誘導における自分の役割を認識します。
10. 加賀屋の信用を守るのは私達社員です。館内外を問わず手順と規律を遵守します。

社員の皆さん、「あたり前の事を、あたり前にすること」が信頼と実績に結びつくと思います。

輝く！社員になるために、各自努力して下さい。

行動を起こさなければ、変化は起こらない！

2002年6月25日

さいのう とおる

追伸：一年の半分が終わります。目標と夢の達成のために再度進捗度を確認して後半戦に突入！