

しりべしツーリズムサポートニュース



Vol. 5

平成 20 年 4 月

しりべしツーリズムサポート（STS）事務局体制を一新！

4/1 よりしりべしツーリズムサポートは機動力高くするため事務局体制の一新を致しました。

事務局長（今井幸世）、事務局（田中里美）、事務局（大西洋美）が余市から、岩内から、真狩からと倶知安駅ビル事務所へ通勤しております。お立ち寄り頂いた皆様を帰りは笑顔で送り出そう！と待ち受けておりますのでお気軽に休憩、コーヒータイムにお立ち寄り下さい！



（左から今井、大西、田中）



i しりべし i システム事業ML が一新致しました。

連絡ツールとしてメール使用が多くなったことなどから業務関連メールとの一目瞭然化への対応を考えまして使用サーバー変更を行いました。これにより件名に[inet_sts_ml:00001] と記載が入り業務関連メールとの違いが解りやすいように変更されたと思います。現在、本年度ML登録者の変更、継続、新規追加作業を行っております。部署は離れたけど、動向が気に成る～、仲間としていつまでも係っていたい～、カムバックの折を考えて空白時間を作りたくない～という方々の継続参加依頼もありまして、昨年度 90 名スタートが 100 名を超えております。まだ更新作業中ですので該当する方は imai@shiribeshi.com までご連絡下さい。

ML への返信はメールの【返信機能】で登録者全員へ話題への返信が出来ます。但し、返信ポン！が 100 名以上に配信されるのですからくれぐれも内容ご注意下さい。（すでに 1 度 Oh～NO！を経験した i）

STS ニュースへのご意見、ご提案がありましたら tanaka@shiribeshi.com へお気軽にメール下さい。

【お知らせ】次号よりSTSニュース担当が田中へ交代いたします。書き手が変わると視点も内容も変化すると思いますので乞うご期待！！

【編集後記】事務局長就任日に義父逝去。介護、世話に気遣いせず邁進せいとの父の配慮か・・・と感謝しながらも長男の嫁の大変さ痛感し、しきりいたい人多いのに参った～（i）

観光案内業務多忙となる季節となつてまいりました。
お客様、仲間に向かう素晴らしい理念をご紹介します
今井

クレド

リッツ・カールトンは
お客様への心のこもったおもてなしと
快適さを提供することを
もっとも大切な使命とこころえています。

私たちはお客様に心あたたまる、くつろいだ
そして洗練された雰囲気
常にお楽しみいただくために
最高のパーソナル・サービスと施設を
提供することをお約束します。

リッツ・カールトンでお客様が経験されるもの、
それは、感覚を満たすことよさ、
満ち足りた幸福感
そしてお客様が言葉にされない
願望やニーズをも先読みしておこたえする
サービスの心です。

We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen

私は通用口の上に大きく掲げられた文字を見て、息を呑んだ。

“ Through these door pass our most important guests ”

(このドアを通る人が私たちのもっとも大切なお客様です)

このホテルにおいて、最も重要な“お客さま”とは、まぎれもなく従業員を指しているのだ。毎日毎日、この通用口を通る従業員全員が、リッツ・カールトンにとっての

“ Most important guests ”であることを謳っているのだった。

通用口を抜けたその先には、バックヤードで生き生きと働く、たくさんのスタッフの姿があった。タオルの中で黙々と洗濯をしているランドリースタッフ。

コントロールパネルを真剣なまなざしで見つめるセキュリティスタッフ。

料理の鮮度を保つため、冷蔵庫の中のような冷切っているキッチンでは、料理の盛り付けをするコックさんたちが私を見つけ、素敵な笑顔を投げかけてくれた。

膨大な数のクッキーを焼くパティシエの笑顔も輝いていた。

どのスタッフも、普段はゲストと顔をあわすことのないスタッフたち。

それでも一心に仕事に励む姿には「Pride & Joy」が満ち溢れていた。

この熱意が、この笑顔が、リッツ・カールトンのホスピタリティを支えているのだと実感した。

「リッツ・カールトン20の秘密」オータパブリケーションズ

井上 富紀子 リコ・ドゥブランク

<エピローグ>から