

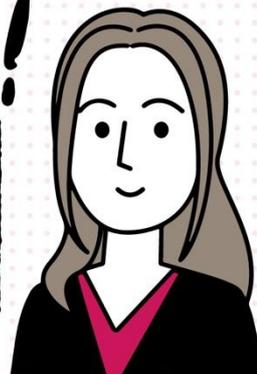
ホテルの価値を上げる!

ホテル清掃
コンサルタント
西山貴代 監修

客室清掃  つうしん | Vol. 03

～ 現場のリアルと清掃テクニック ～

日頃お世話になっているホテル業の皆様役に役立つ情報を提供し、定期的に配信させていただきます。



教育のポイント:伝え方、考える習慣、目標意識

ホテルの価値とサービスの満足度に大きく関わる教育について、今回はお伝えします。

教育時におさえてきたいポイントは3つです。

1つめは、言葉の定義です。何について、どういう状態で、どこを目指すのか。言葉が具体的ではなく、抽象的になっていると、実際に行っていた行動や作業に差が出てしまいます。ポイントは、目的、テクニック、最終形を伝えることです。

特に、教育初期にゴール(作業をした結果や行動による効果)を形や数字で見せることも重要です。現場でのOJTでは作業のやり方から教えることも多いですが、最終的な状態が不透明なままだと、単なる作業の1つとして認識してしまいます。

2つめに、考える習慣や機会を意図的に与えることです。「これって、どういうことだろう?」と考える習慣を持たず、作業をこなすことに注力している方が多いようです。考える習慣が身につかないければ、自身での行動や決断ができず指示待ちになってしまいます。

そこで意図的に考える機会を与え、その考えを聞き、フィードバックするという一連を繰り返すことで、業務の結果や見通しが分かるようになり、判断力や観察力の向上につながります。

3つめに、目標達成への意識です。売り上げやお客様の口コミ評価など数字も目標値の一つです。業務を何時まで終わらせるといった時間も目標になります。こうした数字や指標への意識が日頃から現場全体に浸透していないと、教育をどんなに行っても目標の達成は難しいです。

さらに、「目標を達成した先に何かあるのか」という意識を持てると目標の達成スピードがより速く、確かになります。会社の目標がノルマになってしまう方もいらっしゃいますが、「その目標を達成すると自分は何を得られるのか、さらにどんな経験ができるのか」といった目標の先(未来)を考えることで、目標が自分事にもなります。

教育のポイント

- ①言葉を定義する
- ②考える習慣、機会を与える
- ③目標達成への意識を持ってもらう



(株)Clean next 代表取締役 西山貴代

ビジネスからラグジュアリーホテルまで20施設を超える客室清掃に従事。藤田観光株式会社主催の技能コンクールにおいて、2016年、2017年と2年連続受賞。ホテル清掃専門のコンサルタントとして2017年に起業し、ホテル清掃現場での問題、課題をお客様と共に解決に取り組んでいる。



Profile

発行

OHNIT 想像の先を創造する
オーニット 株式会社

(住所) 〒709-0802 岡山県赤磐市桜が丘西10-31-2

(TEL) 086-956-2520

ホテル客室脱臭機No.1



バックナンバー