

## なかやの礎

### (1) 【チームワークとは「自分に与えられた仕事に対し、責任を持ってこなすこと」から始まります～チームワーク①】

他の人に対し、親切の目を持ったり、手伝ったりすることは、チームワークの第一歩ではありません。  
今日あなたがまず最初に優先すべき仕事は何ですか？

### (2) 【チームワークの次のステップが「一般的にイメージされているチームワーク」です～チームワーク②】

つまり他の人をケアする気持ち・視点を持ち、積極的に力を貸したり、手伝うことが、  
チームワークの次のステップであり、その際大切なことは優先順位です。

### (3) 【力を合わせ(=話し合いながら)問題を解決できること・・・これはなかや旅館の強みです～チームワーク③】

自分一人で解決できない時には、遠慮せずに相談することから事態を動かし始めましょう。  
自分一人の中に問題を留めてはいけません。今あなたが気づいている問題は、  
誰に何を伝えるところから始めたらいいのでしょうか？

### (4) 【「当たり前なことをこれ以上できない程の高いクオリティで」=心のこもった丁寧な仕事をしましょう】

心のこもったご挨拶やお見送りを。お客様と廊下で出会った時には立ち止まってご挨拶し、  
お見送りでは、お客様が見えなくなるまでお客様を見送り続けます。  
お料理は「温かいものは温かく」「冷たいものは冷たく」提供します。  
その瞬間瞬間で求められている最上の仕事をするを目指しましょう。

### (5) 【「段取り8割・現場は2割」準備の大切さを理解し、行動します】

今までの日々の業務の中で、現場での段取りが不十分なことが原因で、どのようなマイナスが生じたのかを思い出し、  
改善の工夫に取り組みます。

### (6) 【トラブルやアクシデントが起きた時、必ず「サービスの復旧」を考え、実行します】

お客様からのクレーム・アクシデント等は全員で協力し、なるべくお客様が館内にいらっしゃるうちに対処するよう  
徹底します。お客様が不快な思いをしたまま、旅館を立ち去ることがないように、キャストは精一杯の努力をします。  
問題を処理し「サービスの復旧」を実現するために、キャストには最大限の裁量が与えられています。

### (7) 【同じ失敗を単純に繰り返すことは決してしません】

失敗から学び、失敗を良いものにします。「失敗から学ぶ」とはどういうことなのか、思い出し、考え、  
話し合ってみましょう。ポイントは「失敗を繰り返さないために、何を変えたらいいのか？」と問いかけ、  
その答えを見つけること。→この小さな変更を重ねていくことが、失敗から学ぶことにつながります。