

(1) この12の礎(いしずえ)は、「天空の湯なかや旅館」のチームメンバーの目指す価値観です。私達は、ここに表現された考え方を自分のものとして受け入れ、そしてこの価値観に基づき判断・行動します。

(2) 私達は、悪意を持った性質の悪いお客様とは、取引しません。そのようなお客様と継続して取引することは、私達の優良なお客様に対してご迷惑をかけることとなりますので、優雅にお断りします。その代わりに、優良なお客様に本当に喜んでいただくことに、心から真剣になります。上司は無礼な客から、この礎に基づき行動する社員を守ります。

(3) 私達は、チームワークを重視します。チームワークとは「自分に与えられた仕事を、責任を持ってこなすこと」から始まります。決して他の人の仕事を手伝ったり、おせっかいを焼くことではありません。チームワークの第一歩は、自分に与えられた仕事を時間どおりに行き、求められている質や結果以上のものを作り出すことです。

次に、私達は、与えられた自分の仕事に対し「自分の仕事の範囲」を線引きすることをしません。私達の目の前に起きていることの全てが、私達の仕事の範囲なのです。私達は、チームワークの第一歩(前述:「自分に与えられた仕事を、責任を持ってこなすこと」と)と次のステップ(前述:「自分の仕事の範囲」を線引きすることをしません)を混同せずに、また矛盾もしていないものとして理解します。つまり、まず自分が実際に取り組む作業の優先順位をきちんと認識することが、スタートであり、第一歩。そして、チーム全体として抜け落ちた部分、至っていない部分、自分が手伝えることに力を注ぐことが、次のステップ。つまり私達は、自分の仕事の優先順位を常に考えて行動します。他の人に対し親切の目を持つことは、必ずしも否定されるものではありませんが、第一歩ができるようになってからの次のステップです。

(4) お互い高めあう人々には、共通点があります。表裏がないこと、喜び、喜ばせ上手、本人のいないところで悪口を言わないこと。嫌な気分・怒りの表情をコントロールし、ありがとうと頻りに言い、必要な時は自分の非を認めて、素直に謝ります。

(5) 私達は、時間を守ります。遅刻する際には、必ず連絡をします。遅刻は、自分はもちろん、メンバーの時間や感情のエネルギーも無駄にします。悪い気分で一日を始める人たちと、いい気分で一日を始める人がいます。私達は、いい気分を選択します。私達は、整理整頓を重視します。毎日身の周りを整理整頓することで、私達の心も綺麗にします。

(6) 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。予想外のことが起こったとき、問題进行处理するためにキャストはどんなことでもします。お客様が不快な思いをしたまま、その場

(=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。このプロセスを「サービスの復旧」といい、キャストはこれを記録します。ただし、礎の(2)に抵触するようなお客様のクレームは、クレームと判断しません。この判断に迷いを持ってしまったとき、キャストは迷わず上司にその判断を仰ぎます。

(7) 妥協のない清潔さを保つのは、キャスト一人一人の役目です。

(8) 「いつも笑顔で！私達は、ステージの上にいるのですから」そして私達は、ゆっくり優しく語りかけ、行動します。特にお客様に対し早口でしゃべったり、表舞台でバタバタと振舞うことを、美しいと考えません。私達の言葉・振る舞いのスピードさえ「なかや旅館を表すもの」である、ということを理解します。私達は、自分の持つ素敵な笑顔で対応することは、お客様をいい気分にさせ、幸せをおすそ分けすることだ、ということを知っています。

お客様をお見送りする際は、お客様が見えなくなるまでお客様を見送ります。お客様がなごりおしさから振り返ったときは、特に特別な笑顔で応えます。お客様の「また来よう」と思える瞬間を、その特別な笑顔が創り出すことを、私達は理解します。

(9) 安全を第一に考えます。効率(=作業効率、利益効率等々)のために安全をおろそかにすることは、どんな時・どんな場面でも決してあってはいけません。

(10) 私達は「作業レベル」で、満足しません。私達がこのステージで取り組んでいるのは、単なる作業ではありません。サービスキャストに限らず、お客様と接する「接客」は、五感をフルに使ってお客様を感じることに。私達は、自分自身が「話し」「聞き」「見て」「感じ」ることから、お客様の求めているものを察知し、行動に移します。行動の伴わない、「気付き・感じ」は、何も感じていないことと等しいと考えます。

(11) 私達は、準備の大切さを理解します。「段取り8割・現場は2割」事前に準備できることを充分に行わないで現場でバタバタと仕事をする姿を、私達は美しくない、と考えます。

(12) 私達は、「分からないこと・教わっていないことは、きちんと訊ねる」という習慣を持ちます。「聞くこと、訊ねること」は、恥ずかしいことでも怖いことでもないことを、理解します。教える側の人には、(特にマイナスの)感情的にならないよう自分をコントロールし、自分が「聞きやすい人・たずねやすい人」であるよう努めます。