

まずは・・・この度は**勤続10周年**の旅、改めましてありがとうございました。

<川原家2泊3日のスケジュール>

1日目：ユニバーサルスタジオジャパン→プラザオーサカに宿泊



2日目：大阪市立科学館→リッツ・カールトン大阪へ宿泊♪



3日目：前日の食べすぎが祟り、帰りの新幹線までネットカフェで待機(´;ω;`)

今回は2日目の「リッツ・カールトン大阪」で学んだおもてなしを、旅のキロクと共にお届けします。

「This is リッツ・カールトン物語」

▼15:00到着。チェックイン



WOW! エピソード①

案内係のスタッフがポケットの中に全宿泊者リストが書かれてある紙を持っている。意外なアナログ感。名前を伝えてクラブフロア宿泊者だと分かると1階でチェックインはせず「私がお案内します」とご対応。

★特別感の演出。同じリッツ・カールトンでもクラブフロアに泊まる醍醐味を満喫。非日常の始まりを予感。

▼専用エレベーターで34階のクラブフロアへ。アフタヌーンティーを頂きながらチェックイン。

※クラブフロアは、専用の鍵でアクセスする「ホテルの中のホテル」と呼ばれる特別なフロアだそうです。



▼いざ、お部屋へ。(クラブスーペリアダブル)





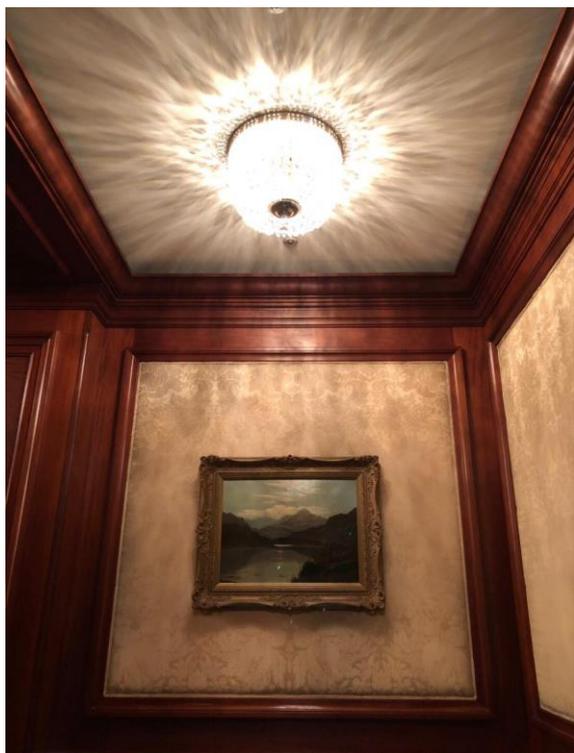
▼胡蝶蘭の一輪挿し。ささやかなおもてなしが嬉しいです。



▼トイレトーパーにロゴマークの刻印が！ラスト10%のツメがさすがです。



▼ホテル内散策 ヨーロッパの宮殿のようでした。



▼夕食前のオードブル



※この時点で結構お腹いっぱい…(;’▽’)

▼ディナー イタリアンレストラン「スプレッディード」へ





WOW! エピソード③

事前にコースは決めずに予約していました。既にアフタヌーンティーやオードブルを頂き、割とお腹いっぱいになっていることを伝えたところ、「アラカルトメニューをコースのように見立てますよ」と調整頂く。パスタは少し少なめで1人分を二皿に分けて盛り付けして下さいました。またサラダも一度大皿で持ってきた後に取り分けを。しかも2人の取り分けの割合まで尋ねてくれるという配慮にも感激…。

→一人一人の事情を気遣う対応力。オリジナル料理ではないけど、既にあるもので、少し見せ方を変えて提供するだけで、特別感やパーソナルな対応に感じて嬉しい。

お店を後にする際は「川原様、ありがとうございました」と全員が出てきてくれて名前を呼んでくれる。

→名前と呼ばれる嬉しさ。

▼夕食後のBAR&スイーツタイム



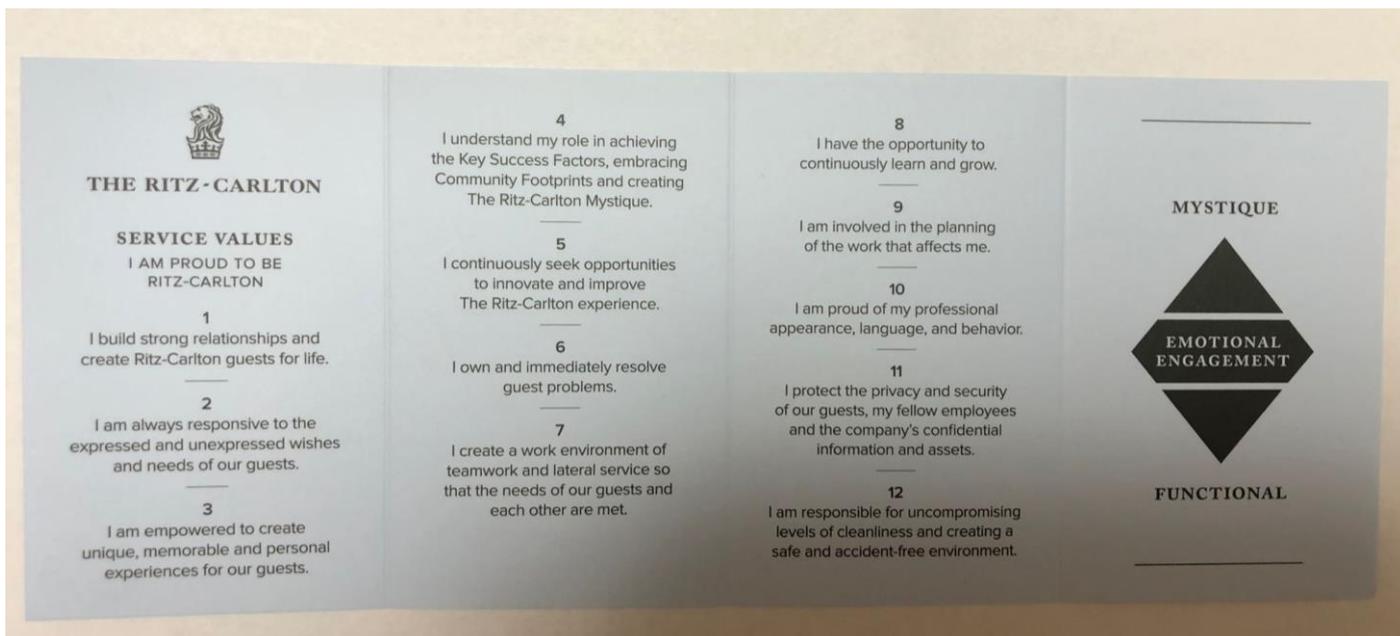
WOW! エピソード④

「スプレンドィードでのお食事はいかがでしたか？」→顔と名前を憶えていないと言えないひと言…

▼酒盛のミッション発動「クレドを見せて頂けませんか？」

※会社からのプレゼントで行かせて頂いているので、何か爪痕を残さねば帰れない…(;’▽’)

ということでひとつわがままを言わせて頂きました。



WOW！エピソード⑤

「手元には今英語版しか無いので…」とこの英語版と日本語版も印刷してプレゼントして下さいました。

ちなみにクレド浸透の工夫点を伺ったところ、クレドの中で1人1人が自分が特に大切にしたい一節を選んで、出勤前に見直し、そこを意識して一日を臨んでいるとのことでした。

→コーチング目標や人事評価でも1つを意識して徹底的に磨くという落とし込み方もあるなと学ぶ。

▼そして最後にサプライズが！！！！



WOW! エピソード⑥

「贈り主は内緒です。私からは言えません。」という粋なひと言！

WOW! エピソード⑦

贈り主はレストランスプレンドードからでした。実は電話での予約時に「何か記念日でしたら、デザートケーキにプレートをお付けできますが…」と言われていました。それではということで「旦那さんに日々の御礼で『いつもありがとうございます』と入れてもらえますか？」とお願いしていました。

しかし当日、その背景・やり取りを知らない旦那さんは、既におなかいっぱい&クラブフロアでの夜のスイーツもあったので「デザートはここではもういいね〜」という流れになっていました。私としては旦那さんに「サプライズ出来なかったな…」というちょっとした寂しさと、「私からお店にお願いしておきながら申し訳ない…」との思いでお店を後にしていました。そのサプライズを何とか叶えようと、クラブフロアと連携して届けて下さったのかなと推理。（自分でお願いしておきながら結果私が1番喜んでしまいました…(*°▽°*)）

といういきさつだったので、おそらくスプレンドードからの粋なお計らいだろうと思い、旅行から帰ってきて後日御礼の電話をしました。するとそこで帰ってきたひと言が・・・

「川原様、これがリッツ・カールトンでございます」

・・・！！これぞThis is リッツ・カールトンか！！

と旅を終えてもなお、期待を超えるおもてなしと名言を頂きました。感激！

▼おまけ This is 川原家



大阪の経済に貢献してきました(笑)