

サービスを超える感動を提供

最高のもてなしと感性豊かなホテルに

キーストンアライアンスは昨年9月、元ソニー生命の独立FPが全国から約30名集まり、クライアントを一生守っていきたくて強い思いを持って立ち上げた代表・石野毅。具体的にはコンサルタントや研修を行い、それによって相乗効果を上げるため、より上質な情報を提供していくことを目指している。

キーストンアライアンスでは、昨年末から「ザ・リッツカールトン・ホテル高野登日本支社長講演&サービス体験パーティ&セミナー」を企画。2月24、25日リッツカールトンホテル大阪での開催はHPだけのアピールだったが、1週間限定で定員に達した。当日は、リッツカールトンの魅力とサービスを伝える感動を体験しようと、全国から200名の参加者が集まった。

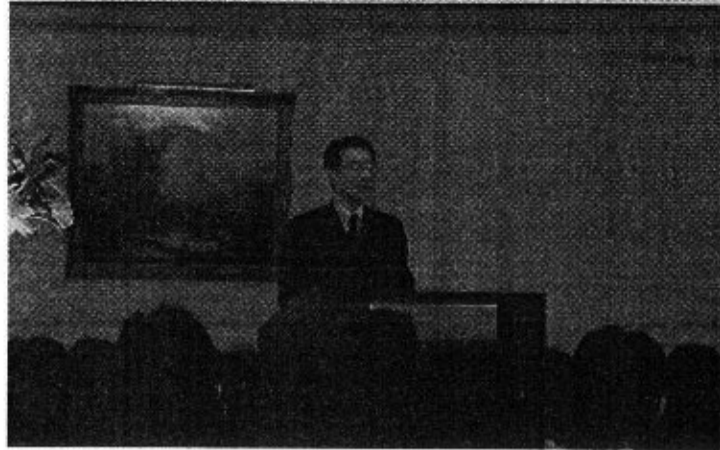
まず、フランス・パリ。当時、ヨーロッパのホテルリッツから今のリッツカールトンに繋がってきた200年近い流れからお話しします。

セザール・リッツが作り上げたホテルリッツのシステムを今のリッツカールトンが目指している。ホテルリッツは、その後ロンドンのカールトンホテルと二結になってアメリカの東海岸でオープンしましたが、ポスト

1970年から80年に掛けて、アメリカのホテルではコンベンションやイベントが開催され、お客さまも個人からグループ主体へと変化し、ホテルも多く営業展開しました。

その頃、アトランタの不動産王のW・B・ジョンソンは、もつと一人ひとりのお客さまの顔が見えるアメリカ本来のホテルを作りたいとモナークホテルを建設しました。その最中にポストンのリッツカールトンを買

ザ・リッツカールトン・ホテル 高野登 日本支社長 講演



取り、それがモナークホテルからリッツカールトンホテルに変わった瞬間でした。1983年、アトランタで当社の前身が生まれました。その時、5名のホテルエグゼクティブが集まり、ホテルとしての原点に戻ろう——つまり収益を上げることより、原点回帰を目指そうと話合いました。

リッツカールトンが社から先ず必要であることとを分かち合ってもらい、スタッフにとっても働くことに意味があることにしたいと本気で考えました。ホテルカンパニーとして認めてもらえるかではなく、リッツカールトンとして存在を認めてもらえるかを重視したので、世の中に価値のあるホテルを作りたい——これが当社の企業理念の一番真ん中にありました。

今や、アメリカを中心として、ハンディキャップを持つ人の活躍する場が増えています。彼らのための職場環境をこれからは真剣に考えなくてはなりません。

今、その質が5、10年前と大きく違うことが特徴です。現在は、IT化の進展でインターネットによる予約が全体の40%を占めています。さらに個人情報保護法、そして急速な高齢化社会、すでに日本は高齢社会になっています。そのような環境の中でホテルのラグジュアリーブランドを作ること、どういふことなのでしょう。

今や、アメリカを中心として、ハンディキャップを持つ人の活躍する場が増えています。彼らのための職場環境をこれからは真剣に考えなくてはなりません。

実質的な豊かさでした。が、今は心です。それをお客さまに経験してもらおうと当社のビジョンに明確に示されています。

ここで営業展開しても大丈夫だと。それが絶対にぶれない黄金律で、ゴールドスタンダードという言葉方をしています。

ラグジュアリーの意味合いは、10、15年前は

そんな中でラグジュアリーな当社のブランドを維持するのは大事なことであり、そのような流れを捉えながら、それに対して一歩進んで何をしなければならないのかを真剣に考えなければなりません。

その人の価値観の中に大いなる変化が起きている。その人の価値観の中に大いなる変化が起きている。

全員の方向性と感性を統一

いいホテルより感性豊かなホテルという評価を目指しているのです。全スタッフはクレドカードを机の上に置き毎日見ながら、或いは身に付けて仕事をしています。そのゴールドスタンダードを時間を掛けながらスタッフ全員に落とし込み、全員が同じ方向を向き、同じ感性を持つようなプロセスを作っています。それが50年後100年後に生き残る当社のDNAとなります。

客さまは驚くような感動を体験します。それを「リッツカールトン・ミステイク(神秘性)」と呼び、最高のもてなしであると感じています。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

客さまは驚くような感動を体験します。それを「リッツカールトン・ミステイク(神秘性)」と呼び、最高のもてなしであると感じています。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

客さまは驚くような感動を体験します。それを「リッツカールトン・ミステイク(神秘性)」と呼び、最高のもてなしであると感じています。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

客さまは驚くような感動を体験します。それを「リッツカールトン・ミステイク(神秘性)」と呼び、最高のもてなしであると感じています。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

客さまは驚くような感動を体験します。それを「リッツカールトン・ミステイク(神秘性)」と呼び、最高のもてなしであると感じています。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

また、毎日のラインナップ(朝礼)では、各セクションごとに話し合います。本社から毎週木曜日に1週間分のラインナップ資料がインターネットで届きます。

キーストンアライアンス主催

競合相手に対して差別化