



## をもって JJKK

Vol.155

慶賀  
萬盛閣の齊藤靖子さ  
んよりバトンを受け取  
りました、埼玉県・小  
江戸川越ホテルコスモ  
ポリスの神谷節子で

分、江戸の情緒を今に  
残し、明治・大正・昭  
和・平成の4時代が共  
存しています。市内  
川越市は都心から30  
分、江戸の情緒を今に  
残し、明治・大正・昭  
和・平成の4時代が共  
存しています。市内  
川越市は都心から30

観を大切にして営業し  
ています。  
コロナ禍が続く状況  
で『お客様に気分よく  
エックアウトしてい  
ただく』原点に立ち返  
り、何が大切な熟慮し  
ました。やはりスタッ  
フさんが自ら仕事を樂  
りました、埼玉県・小  
江戸川越ホテルコスモ  
ポリスの神谷節子で

役・母親役・娘役のス  
トレスをリセットして  
ほしいと伝えました。  
その気持ちの切り替え  
が「わかるよね、でき  
るよね、わかったふ  
り」のネガティブな言  
葉から「自らやってみ  
せる、できるまで聞  
く」のポジティブな言  
葉に変わっていきまし  
た。スタッフ同士の協  
力し合う一つとして、  
全員チームラインを作  
り、ルームメイクや飲  
食の変更・トラブルな  
ど、スタッフ全員と私  
がいつでも情報を共有  
して、24時間対応して  
進めています。

## スタッフ自ら仕事を楽しむ

秋田県・網元の宿男



神谷 節子さん

埼玉県川越市  
ホテルコスモポリス

小江戸川越はレトロな  
町並みで、ちょっとぴり  
非日常な旅として「観  
光・泊まる・買い物・  
食べ歩き」体験ができる  
のです。小江戸川越  
は歴史的にレジャーホ  
テルが多く隣接し、景  
色も美しいです。そこで、  
スタッフ一人ひとりと  
話し合い、日々の妻

く」のポジティブな言  
葉に変わっていました。  
そうなれば、清掃が隅  
々まできれいになり、  
フロント応対も明るく  
金員チームラインを作  
り、ルームメイクや飲  
食の変更・トラブルな  
ど、スタッフ全員と私が  
いつでも情報を共有す  
ることで、24時間対応して  
います。

フロント担当の清掃  
は共有廊下・階段・ス  
タッフの休憩場所とし、  
ルームメイク担当の清  
掃はベッドセット・お  
茶セット・バスルーム  
・トイレ・洗面と分か  
れていました。そこで、  
次は群馬県・前橋  
ホテルルカの野口露珠  
さんにバトンをお渡し  
します。

一バを導入し、毎日の  
掃除機清掃を1日おき  
に変えて、フロント担  
当がルームメイクに協  
力する時間を増やしま  
した。ルームメイクの  
清掃は24時間を昼間・  
中間・深夜に分け、そ  
れぞれメンテナンスを  
分担しています。その  
メンテナンスを昼間に  
集中するためにスチ  
ムクリーナーを導入  
したところ、手仕上げ  
で大変でしたが楽にな  
り、さらに臭いも消す  
ことができたのです。

葉に変わっていました。  
掃除機清掃を1日おき  
に変えて、フロント担  
当がルームメイクに協  
力し合う一つとして、  
全員チームラインを作  
り、ルームメイクや飲  
食の変更・トラブルな  
ど、スタッフ全員と私が  
いつでも情報を共有す  
ることで、24時間対応して  
います。