

『企業ホスピタリティの向上を目指して』

JHMA認定ホスピタリティ・コーディネータ
株式会社長谷工コーポレーション

伊藤 明美 氏



長谷工グループはマンション建設事業を行う長谷工コーポレーションを中心とした、建設関連事業とサービス関連事業両輪体制の「住まいと暮らしの創造企業グループ」です。

特に直接お客様に接しますサービス関連事業では新築マンション、戸建ての販売、仲介、賃貸、管理、リフォーム、シニア事業まで、お客様のライフスタイルにあった住まいに関するサービスで安心・安全な暮らしを提供しています。

私は長谷工グループで新築マンションの販売の仕事に約40年携わり当社のマンションを購入し、幸せな生活を送って頂いている多くのお客様と共に、喜びと感動を抱きながら働き甲斐を持って勤めてまいりました。

そこで営業を通して学びました“ホスピタリティの重要性”をグループにもっと広げることが出来たら、更に多くのお客様からの信頼を得て「長谷工ファン」「リピーター」になって頂けるのでは、そしてそれがグループの発展・成長の一助となるのではと“ホスピタリティ推進室”の必要性を提案し、念願が叶い4月より新設され活動をしています。

長谷工のホスピタリティとは…、創業84年の歴史を理解した上で“感謝と礼儀”が基本と設定されました。事業主様、お客様、はじめ社内外のすべての人に感謝と礼儀を持って仕事にあたる、これはグループの理念にも掲げられており、日々の挨拶、感謝を伝える言葉がまず基本ということです。

そしてカタチばかりのホスピタリティではなく、日々の仕事において長谷工グループの社員の「実体験・生声」から“長谷工の良さ” “長谷工ならではのホスピタリティ”を全社員で築き上げていくことを目指しています。

目指す姿と教育面での4本柱は、

- ① 長谷工マンとしてのサービス・マナーを定着させるホスピタリティマインド醸成のための“ホスピタリティ・マナー研修”
 - ② 長谷工グループで働くことに自信と誇りを持つため歴史を伝え一体感を向上させる“ヒストリー研修”
 - ③ お客様に寄り添い、満足と感動を与えることの出来る営業力を身に付ける“ホスピタリティ営業力研修”
 - ④ 社員が働き甲斐のあるホスピタリティ溢れる職場作りのため、上司の意識改革を目指す“管理職研修”
- を計画し、日本ホスピタリティ推進協会様のご協力を頂きながら進めております。

研修によりホスピタリティを学び、スキルアップによりホスピタリティ意識の向上を目指していくことと合わせまして、小さなホスピタリティ運動をステークホルダー対象に推進しています。一例として長谷工では奈良県の明日香村と飛鳥の歴史的風土の保全や産業及び地域活性化を図るためのプロジェクトに連携協力し推進していくことを目的に、官民連携包括協定を締結し古民家の再生等のプロジェクトを推進しています。そこでの貸農園の運営にも携わっており、社員が育てました

季節ごとのお花、野菜をグループ高齢者住宅のご入居者様にお送りする活動を行っており、お喜び頂いております。

また、新設されました当推進室ではANAグループより2名のCA職の方を迎え、ホスピタリティの伝道師として活躍頂いています。他業種企業の文化、経験・実績から学ぶものは多くあり、当グループ社員にとっても新たな気持ちで刺激を受けられる機会となりました。

活動の一つとしてグループのホスピタリティの実例を見える化し浸透させていくため、社員からの「体験・生声」をサンキューカードとして共有して行けるようANAグループでの経験を生かし促進して頂いております。寄せられましたカードを共有しその蓄積がグループのホスピタリティを高めていく原動力になるよう進めています。褒める、感謝する文化の醸成により職場のコミュニケーション向上、さらに業務へのモチベーションアップにも繋げていければと願っております。

世の中の大きな変化(VUCA時代の到来、新型コロナウイルスの影響)において、働き方もサービスの方法も大きく変わる中、どの企業においてもテレワーク、オンライン会議等により非対面での仕事が多くなりコミュニケーションが取れないという課題に取り組んでいます。今、企業に求められているものはCS,ESばかりでなく「エンゲージメント」が重要と言われています。エンゲージメントを高めることにより企業と社員としては組織価値を高め、個人の成長や生きがいを高め、社員が会社と一体となりお互いに成長していくことが出来ます。また、担当者(社員)が商品・サービスに対し愛着を持って選ばれていく、お客様と深い繋がり信頼・絆が築かれることにより他社企業との差別化、業績確保と向上に繋がります。その実現のためにもまずはコミュニケーションを高めていくことが必要であり、その潤滑剤としてもホスピタリティが長谷工グループに浸透していくことを目指します。

最後に私は“自分磨きは自分へのホスピタリティ”(私の持論)と思い生きてきました。「仕事も私生活も今の自分に満足をしてはいけない、仕事は人生そのものだから楽しく働き甲斐を持ってする、仕事も私生活も色々なことに興味を持ちいつも感謝の気持ちを忘れず、ウキウキ・ワクワクしながら自分磨きを忘れない。」自分磨きは人生を豊かにし価値を高める自分へのホスピタリティ、そこからホスピタリティマインドが仕事へ、人生に発信されていくと信じています。

ホスピタリティ企業として多くの企業が先陣を進む中、当グループにおきましてもホスピタリティ推進室が新設されたばかりですが、今後、日本ホスピタリティ推進協会様、所属の講師の皆様のご指導、ご協力を頂きながらホスピタリティ溢れる企業を目指し活動してまいります。