

## ホテルにおけるホスピタリティマネジメント

オークラフロンティアホテルつくば

総務部 総務管理課

村岡 裕美

大学図書館運営に関連する民間企業等の経営戦略や図書館運営の効率化、サービス向上の参考となる民間企業等の経営手法等について講義する。

今年度は、オークラフロンティアホテルつくばを含むオークラニッコーのグループホテルにおいて、ホスピタリティ教育やサービスの開発に対しどのように取り組んでいるか、当グループの人材育成や組織開発の要ともいえる「Origin8」運動の説明を通じて、理解を深めていただくことを目的とする。

### 第一章 ホテルとは

本章ではホテルでのサービス開発やスタッフのホスピタリティ教育について述べる前に、オークラフロンティアホテルつくば（OFT）の概要を紹介し、ホテルビジネスやホテルの仕組みについて簡単に説明する。

- 1.会社概要（ホテルの所有と運営）
- 2.OFT 組織図と施設紹介（ホテルの部門構成と役割）
- 3.ホテルオークラの経営理念 “親切と和”、”BestA.C.S について
- 4.OFT でのホスピタリティに関する取組と Origin8 導入について

### 第二章 Origin8 とは

OFT の運営会社でもある㈱オークラニッコーホテルマネジメント（旧：JAL ホテルズ）で 2004 年より実施している、ホテルで働くスタッフのあるべき行動としての行動指針や、人材育成・組織開発の教育ツールでもある「Origin8」について具体的事例を交えて紹介する。

#### 1.Origin8 とは

- 1)ビジョンの実現と Origin8 「自ら考え、自ら行動できるスタッフへ」
- 2)Origin8 の 2 つの意味「行動指針と人材育成・組織開発の仕組み」
- 3)Origin8 が生み出す好循環

#### 2.行動指針としての Origin8

- 1)スタッフの行動指針となる 8 つの Origin の意味  
「笑顔、感性、楽しむ心、連携、情報、点検、衛生、安全」
- 2)問題を発見するための視点としての Origin8
- 3)教育・啓蒙ツールの紹介

### 3.人材育成・組織開発の仕組みとしての Origin8 運動

#### 1)褒める文化を醸成する仕組み

①Goodjob!レビューとは

②MVP 表彰制度

③Goodjob! MVP 事例紹介

#### 2)スタッフが自ら問題を解決し、解決するための仕組み

①サークル活動とは

②サークル活動 MVP 事例紹介

③サークル活動を通じて生まれた新たな商品やサービスの事例

#### 3)スタッフの接客・サービスマインド・スキルを高める仕組み

①ホスピタリティ・トレーナー養成について

②ホスピタリティ研修

## 第三章 ホテルにおけるホスピタリティマネジメント

第二章で紹介した Origin8 運動の全体像を紹介し、オークラニッコーグループホテルにおけるホスピタリティマネジメントについてまとめる。

### 1.ホテルにおける Origin8 事務局担当者の位置付けと役割

### 2.オークラニッコーホテルマネジメントの Origin8 関連施策

1)Origin8 事務局担当者会議

2)Origin8 マスター養成研修

3)感じて応じる力養成研修

4)ホスピタリティ・トレーナー養成研修

5)マネジメント研修

6)みんオリ WEB

### 3.Origin8 運動の全体像

### 4.まとめ