

【特集】クレーム対応術を学ぶ

Q&A ●連発 現場での悩みを解決します

【客室編】

解答者=湯浅太氏

今回は、大きく分けて客室と接客態度についての対応を紹介します。



(profile) ゆあさ・ふとし
東京のシティホテルでの現場を経験したのち、ベトナムやミャンマーでホテル開発・運営に携わる。30歳でホテルマネージメントインターナショナル(HMI)グループの「ホテルパールシティ神戸」の総支配人に就任。また、北九州、京都の総支配人も兼任。33歳でHMIの取締役就任。全国規模であらゆるタイプのホテルや旅館の再生にかかわり、数多くの実績を残す。その後ベンチャーホテル運営会社の取締役運営統括本部長(COO)に就任。2009年10月、ホテル・旅館の再生支援会社、マスト・インターナショナル(株)を設立、代表取締役就任。
URL=www.mastinternational.co.jp/
TEL=078・392・0202

現場で日々届くクレーム。よくあるクレームもあれば、どう解答すべきか分からないクレームも届く。クレーム対応マニュアルがあっても、まったく役に立っていないということもあるだろう。

事前に各ホテルにヒアリングし、解答に困るクレームを集めたところ、さまざまな内容が寄せられた。「客室に幽霊が見える」、「料理の味が昔と違う」、「結婚式が終わった後に、もっとこうして欲しかった」など、対応する側としては解答に困るものばかりだ。

今回、そんな悩みに解決するため、ホテル関連業界で活躍する3人の専門家に聞いた。

Q1 「客室に幽霊が見える」と言われ…。

本当に幽霊？ がいる、いないは別に、どの施設でも結局別の部屋をご用意して変わっていただくか、いつも同じアサインされた部屋であれば、ようなクレームがあるのであれば、何等かの対処は必要だと思います。

Q2 「客室が臭う(空調、排水、前宿泊者の体臭、たばこ、香水など)」と言われ…(禁煙室が1室もない場合)。

ホテルが古くてどうしても排水等は、施設が原因で臭いが出る場合にはやはり前もって対応しておくべきことだと思います。お客さまを受け入れる環境をしっかりと整えることは最低限ホテルとしてすべきことだと思います。その他、前のお客さまの影響で臭う場合

Q3 「隣室や、上階のゲストがうるさい！」と言われ…。

時間帯によって対応が異なると思いますが、まずはそのうるさいと言われる部屋がどのくらいうるさいか状況を確認する必要があります。お客さまによつてうるさいと思われる感じ方も違います。テレビの音、話す声、子供が飛び跳ねてうるさい音などがありますが、本当にうるさいと判断すれば、そのお客さまに声をかけてもう少し静かにしていただくようお願いする。そして、その旨をクレームの

Q6 「モーニングコールが鳴らなかった！」と怒られ…。

モーニングコールが鳴らなかったのは、ホテルの設備的な問題なのか？ 人的ミスなのか？ によって謝罪の仕方も変わってきますが、担当者よりもすぐにお客さまが考えるよりも一歩先を考え、宿泊責任者に対応してもらうのが一番です。また、商談に遅れて損害賠償などの大きな話にならないように誠意をみせて、目的地道のタクシー手配等でご納得していただけるように説明することが賢明です。とにかく、謝罪と最低限のリスクで納めるように話を進める必要があります。

Q7 「ホテルまでの道が渋滞している。駅から徒歩時間が異なる」と言われ…。

渋滞に関しては「今日は〇〇で込み合っているようですね」、「お疲れさまでございました」など普段とは違うことをアピールしながらお客さまの話聞くことが必要だと思います。また駅から所要時間が、ホームページに記載されている時間と異なるとおっしゃるケースも多いと思います。その

Q8 「館内がバリアフリーになっていない」とシニア世代に言われた。「コスト的にすぐに対応ができないのだが…」。

このような投資が進んでいないホテルも多いのが現状だと思います。「検討はさせていただいていますが…申し訳ありません」と

Q4 「予約の際、禁煙希望で登録したのに満室で喫煙室へ回された。あとから来た客が禁煙室に入ったんだが、なぜ自分は禁煙室ではないのか」と言われ…。

なぜ、禁煙室が満室でありながら禁煙希望で登録できたのか？ また、もしその際に満室と分かれば予約の時点でお断りの連絡を入れなかったのか、ということが問題になると思います。その落ち度をお客さまに指摘される前に伝えることが誠意だと思います。その上でお詫びしてご了解して

Q5 「スタッフの接客態度がよくない。責任者を呼べと言われるも、責任者がその日お休みと伝えるとさらに激怒」どうすれば…。

そもそも「お休み」という言葉を使うことに問題があると思います。責任者が不在であれば常に部署が違って上席の誰が当日の責任者であるかを明確にしておくべきことでしょうか。そういう状況になつてしまったら、そのときの部門

発生したお客さまに報告することが必要かと思えます。もし、それですらもうるさいとなればお部屋を変わつていただくことがいいでしょう。

ただ、最悪、ご納得できない場合は禁煙室にご案内し、次の禁煙室希望のお客さまが、チェックイン時に誠意をもってホテルの落ち度を説明し喫煙室に移っていただくことをご了解いただくかです。その際に朝食くらいの原価経費でご了解いただくのがいいでしょう。

が違つても上席の方に状況を説明し、対応してもらう方がいいと思います。まずはお客さまの言うことをすべて聞くということが大切です。お客さまがクレームを出すときは、思っていることをホテル側に聞いてもらうことが第一です。

【特集】クレーム対応術を学ぶ

しか現場は言いようがないと思
ますが、「館内ではいつでもスタッ
フがお手伝いさせていただけます
ので何なりとお申し付けくださ
い」とソフト面でカバーする旨をお

客さまに伝えることで安心して
いただくことがスタッフの最大限の
対応だと思えます。ただ、客室で
も、という話になるといろいろと
検討が必要になると思います。