

# メーカーからサービス業へ

メーカーからサービス業へ転じた事による違い及び共通する点

## ■違い

### 1. 言葉 場所・時・場合による使い分け

1) 言い回し(単語) マニュアル上は100語近くある。

#### 通常

- a. お年寄り・ご老人
- b. 田舎の人
- c. 同伴の人
- g. 美味しくありませんか

#### ホル用語

- ご年配の方
- 地方の方
- お連れ様
- お口にあいませんでしょうか

#### 通常

- d. 太った人
- e. 痩せた人
- f. 赤ら顔

#### ホル用語

- 体格のおよろしい方
- 細身の方
- 血色のおよろしい方

### 2) 尊敬語と謙譲語

尊敬語

相手の動作・行動について自分より高めた扱い

謙譲語

自分の //

自分を低めた //

#### 尊敬語

- a. 見る ご覧
- b. 話す お話になる
- c. 聞く お聞きになる
- d. 食べる 召し上がる

#### 敬譲語

- 拝見します
- お話しします
- 承ります
- 頂きます

### 3) 表現 非難するのは絶対的NGであり、理解を頂く優しい表現をする。

#### 状態

- a. ロビーを子供が走っている
- b. シーティングスペースで寝てる

#### ホル表現

- 転んで怪我をしないで下さい
- ご気分でも悪いんでしょうか

### 2. 行動 居心地の良さをより強調する為に

#### 1) 声かけをする

お客様を迷わせない

#### 2) またご利用頂く為に

- × 有難うございました (感謝が終了した意味に)
- 有難うございます。

#### 3) ハンカチは二枚所持

1Pは口・手拭き用に使用し、2Pはガラス・鏡・ドアノブ・手摺等の汚れを除く

#### 4) メモに添えてあるボールペン向きは先を右下にして斜めに置く(左利きの方は逆)

ワンアクションでメモ取りが可能になる

#### 5) 連泊の場合の使用済みの石鹸・歯ブラシが置いてあった場合、捨てずに綺麗に

拭きとって、新品を横に添えて置く。

近年におけるECO活動に関心

## ■共通点

最初は異次元の世界と思いつつも、時の経過とともに「共通点」部分が見つかった。

### 1. メーカーにおける最重要部署は？

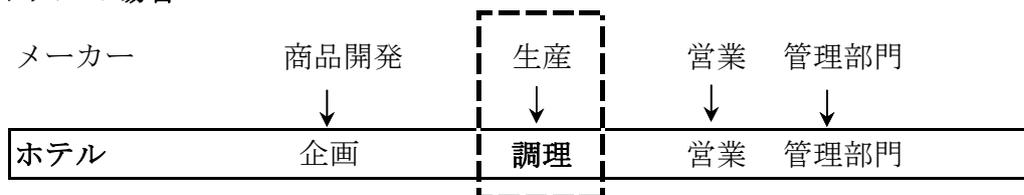
役割	担当
売上を拡大する	営業
品質を維持する	生産部
需要を的確に	開発
人材確保等間接部門	人事等管理部門

### 2. 結果 生産部門(昭和30年代半ば)

高度成長時期であった事に加え「いい製品造り」は景気に左右されないといった安定経営を意識した判断。

その後、企業の経営安定化(平準化)を図るために、住宅用・ビル用そして異業種とも映る商業施設(主にスーパー等の陳列棚)の三本の柱を確立

### 3. ホテルの場合



メーカー同様に生産、いわゆる美味しい料理の提供なくして集客・売上増大が望めない料理は人に「会話と笑顔」を生み出し、「会話」を弾ませ「笑顔」を引出すには、美味しい料理が不可欠といった強い考えは、現在の総料理長で五人目だが、全員が東京本社よりの派遣に表れている。

また、メーカー同様にホテル・高岡フード(マス寿し製造)・有磯海SAの三本の柱を立て、経営安定化を図り、各柱を太いものにし、ステップアップに努める。

#### 1. 強い会社

▽ 外部環境の変化に耐え得る企業体質      売れる・儲かる・面白い事業内容

#### 2. 良い会社

▽ 好感イメージの社会的認知と浸透      厚生面の充実・利益還元・成長が見える

#### 3. 美しい会社

働き甲斐のある会社

従業員の生活水準向上・多額な納税・社会的還元