



DOMINISTA

THE GLOBAL TOURIST RELATIONSHIP

DOMINISTA 公式FUNブック

FUN♪
FUN♪

フロントデスク編



教えては
いけない?
これぞ
ドーマーイン。

オレ、天才かも!?
職人の瞬間!

コンプレ上等!
とは言えないけど...



『へえ〜!』は、そこだったか!

チェックイン時の館内説明はお客様との最初の接点。
お客様も期待値をもってテンション高めでフロントに。

大浴場の暗証番号システムは、リアクションポイント!

「安心だねー」という反応は嬉しいし、
カップルのお客様が「へえ〜暗証番号なんだ」
「教えてよ」「ダメー」なんて
仲良く盛り上がっている姿は微笑ましい♡
海外のお客様もけっこう新鮮がってくれる。

『あったらいいな』を備えた
ドリーミーインのサービスや設備。

「この方はどこに反応するか?」、
「どんな表情をされるかな?」を予想をしながら説明するのが楽しい。

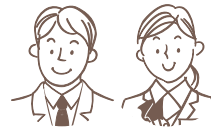
「へえ〜!」と言っていただけのポイントが当たると気持ちいいし
予想と違ったら『あーそっちだったか〜(笑)』



DOMINISTA 特派員の体験談

ーおしぼりおわたしー

支配人・フロント Oさん(男性)
フロント Gさん(女性)



夏は「冷たくて気持ちイイ〜!」
冬は「あったかい…!」とおお客様の反応が良く
「今日も暑いですね〜今日はお仕事ですか?」等、会話が広がりやすい。
チェックインされている方以外のお連れ様にもおしぼりをお持ちし、
ロビーのコーヒーサービス等ご案内すると、とても喜ばれ嬉しくなりました!

◎DOMINISTA 特派員とは:

所属・エリアを越え、仲間同士、横の情報共有を目指して活動するDOMINISTAの方々です。

館内説明を嫌がるお客様の見分け方

- レジカードの記入速度がとにかく早い
- またはなかなか走り書き!
- 部屋タイプや泊数の確認などをした際のレスポンスがすでに急いでいる
- 会計をお伝えする前に、現金・カードをすでに受け皿に置いている
- 目を見てくれない…
- 荷物を降ろさず、持ったままチェックイン
- ペンやクレジットカードなどの置き方が荒め…
- 手がカウンターをトントンとたたいている
- 小さなお子様連れ
- 赤ちゃんがギャン鳴き (!!)



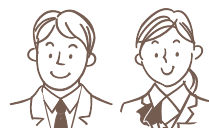
対策(手短に、最速への工夫など)

- クイックパターンで必要最小限に説明
- ミニインフォを渡しながら
「お部屋でご一読頂き、ご不明点は内線7番まで…」と省略

DOMINISTA 特派員の体験談

-説明を嫌がるお客様対応-

支配人・フロント Oさん(男性)
副支配人・フロント Nさん(女性)



2018.3月現在、混雑緩和のため「クイックチェックイン」が基本ルールとなっていますが、カードキー棟ではエレベーターの説明だけして(説明しないと乗れない方多数)インフォメーションをお渡しし「ご用の際はフロント内線7番までご連絡ください。」と必ず伝えます。(説明不要の方ほど後に内線で問い合わせが来ることが多いのです)

笑顔率100%!

ココがポイント!

会話

笑顔

カッコイイ

夜鳴きそばは、お客様の喜ぶ顔が直で感じられる絶好ポイント!

オープン開始30分前から並んでくださるお客様を見ちゃうと思わずにんまり。

「ちょっと早めに開けちゃおうかな～」なんて(笑)

めんをゆでて湯切りする瞬間、

例え声に出てなくても『わ～♪』という期待感が伝わってくる。

お子様たちの期待にあふれる目とか、

「ごちそうさま」「おいしかった」というお声とか、

最後の一滴までスープを飲み干してくれた丼とか。

「おかわりいいですか?」とか。(今までで最高5杯召し上がった方も!)

お酒を持ち込まれて楽しそうに召し上がってる姿とか。

とにかく、間違いなくお客様の笑顔が見られる。

作ること自体も楽しいし、何気にハマる人けっこう多い!

夜鳴きそばは、本当にドーミーインならではの楽しい仕事!

フロントの時とはまた一味違い

気分も変わってイイ時間です。



DOMINISTA 特派員の体験談

－夜鳴きそば編－

フロント Gさん(女性)



ドーミーイン初のお客様は、

「本当に無料なんですか?何杯でも?*」と、驚かれ&喜ばれる。

※原則は1人1杯なのでこちらからおススメはしないでネ(笑)

夜鳴きで大接近!

お客様の本音を聞くことができる場で、自己アピールの場でもある。

特に閑散としてる時は、お客様に対し、

こちらから程よくアプローチをかけるチャンス!

フロントでの接客よりお客様との距離が近いので、

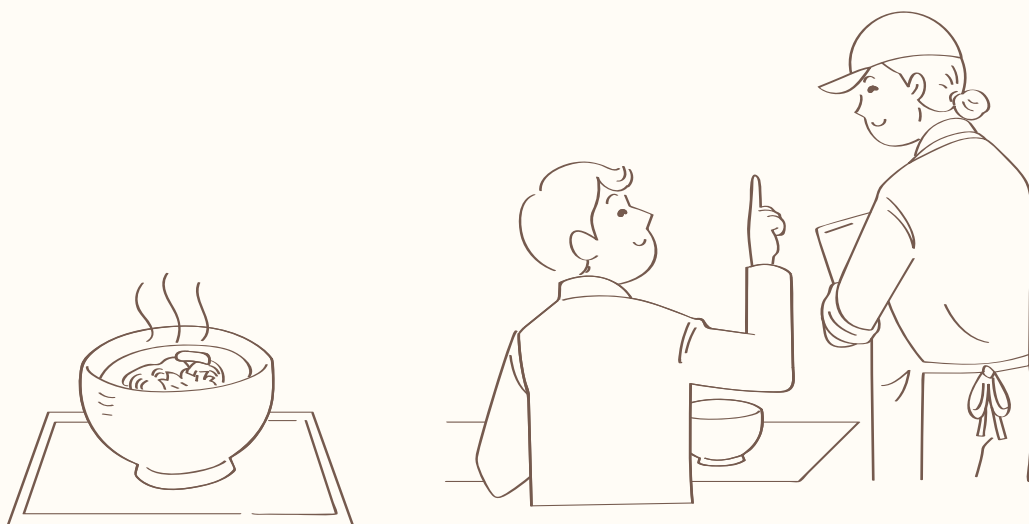
よりリアルな声をいただけるし

仲良くなれた場合は自分のファンになってもらえることがある!

そしてそのお客様が次に来館された際、

新たなお客様を連れてきて頂いた時、

心の中でガッツポーズ(笑)



DOMINISTA 特派員の体験談

- Sola 編 -

支配人・フロント Oさん(男性)



Solaでのシーンも夜鳴きと同じく、

トルネードビール等のサービスは驚かれ、お客様との会話も楽しい瞬間。

『オレ天才かも!?!』 職人の瞬間!

ココがポイント!

職人技

達成感

ギャンブル感
(!)

パズル
感覚

支配感
!?

アサイン※って実は職人技に似ていて
「ナイトの腕の見せ所」。

お客様のご要望を最優先で考え、
清掃さんの明日の仕事の効率とかも考えて、
テトリス? ふよふよ? パズルゲームのようにうま〜く組み合わせて
ピタっとはまった瞬間でキモチイイ!
(このホテルはワタシが支配しているのだ〜!?!なんて)

同じグループのお客様を近くに配置はもちろん
お子様連れのフロアをかためたり。

うまくいったかどうか? 結果は翌日すぐにわかる。
別に毎回誰かがホメてくれるわけじゃないけど、クレームもなく、
諸々スムーズで穏やかだった日は「うん!成功!!」。

心なしか、みんなの表情もいい気がするし
時々清掃さんに「今日は2名がずらっと揃ってたからやりやすかったよー」
なんて声かけられたら『オレ天才かも!?!』

失敗すると…クレームや、そこまでいなくても変更希望が多かったり。

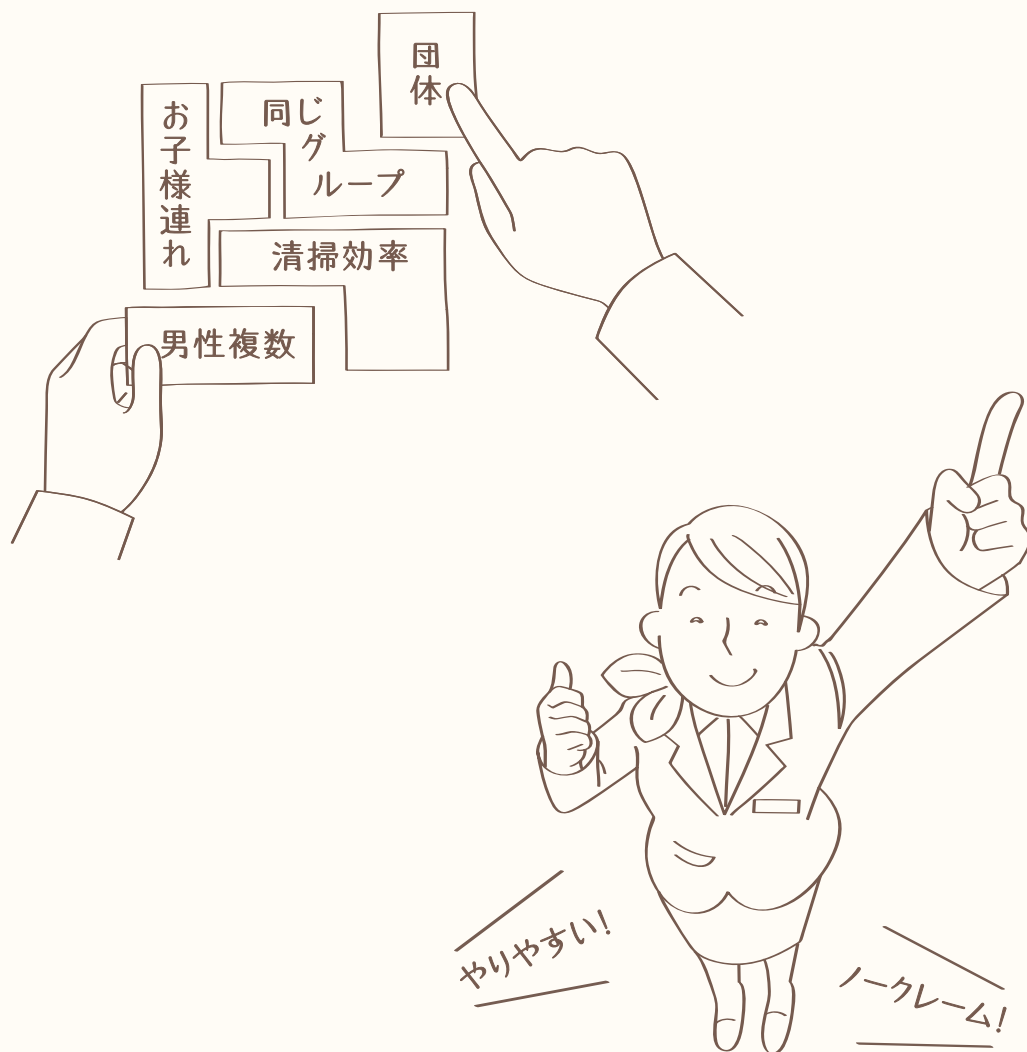
失敗例は例えば「高層階」「静かな部屋」を希望しているけど
両方かなえられる部屋がなく「静かな部屋」を優先してアサインしたら
変更希望がきて「あ〜こっちだったか〜」ってちょっと落ち込む。

でも、その「一か八か感」がスリリングで楽しかったりもするんだよね(笑)

※アサインとは:ホテルでの「アサイン」とは、お客様の希望に合わせて部屋割りをする事。
正しくはルームアサイン(room assignment)。

アサイン時の組み合わせパターン

- 団体のお客様を同フロアにまとめる
- ビジネスユースの男性複数人組はあえて別フロアに
- 13時IN・13時OUT・清掃不要プランなどプラン毎でまとめる
- チェックアウト日に合わせてフロア全部を「アウト清掃」にそろえる
- 女性同士のフロアを作る



朝食アテンドは、 やりの宝箱。

ココがポイント!

会話

笑顔

パズル
感覚

達成感

支配感
!?

常にずっと長蛇の列、みたいな棟はなかなかつらいものもあるけど…

やっぱり朝食はドーミーインの目玉なので

お客様の期待値は高く、会話もはずむ。

テラス席、窓際、カウンター、テーブルetc…

お客様の人数やご希望・表情と空席状況を瞬時に読み取りながら

上手に席に誘導できると「うまかった!」感は大きいし

テーブル席しか空いてなく、1名様をご案内した直後にグループが…

なんて時は「**あーっ(涙)**」って思うけど、

お子様席へ椅子をお持ちしたり、食器をご案内するなど、

自分の裁量で判断したり工夫したり

そしてその結果が目の前でわかるのはすごくやりがいがある。

また、朝食アテンドは基本レストランスタッフが担当する場合も多いけど

特別頼まれてなくてもフロントが協力すると、レストランスタッフから感謝されたり

そういった身内の連携みたいなのも心地よい。

“インカム使ってる姿の私”もなんかカッコイイしね(笑)

DOMINISTA 特派員の体験談

－ 挨拶のトーン －

支配人・フロント Oさん(男性)



元気よく挨拶するか、穏やかに挨拶するか?

お客様の顔を見て少しトーンを変えることも(フロントと同じ)

自分が笑顔で挨拶するとお客様が「つられて?」笑って下さる

のを感じられると嬉しい。

「こんなにバイキングの種類がある!」など喜びの声を聞けると嬉しい。

膳は下げても、 気持ちは上がる。

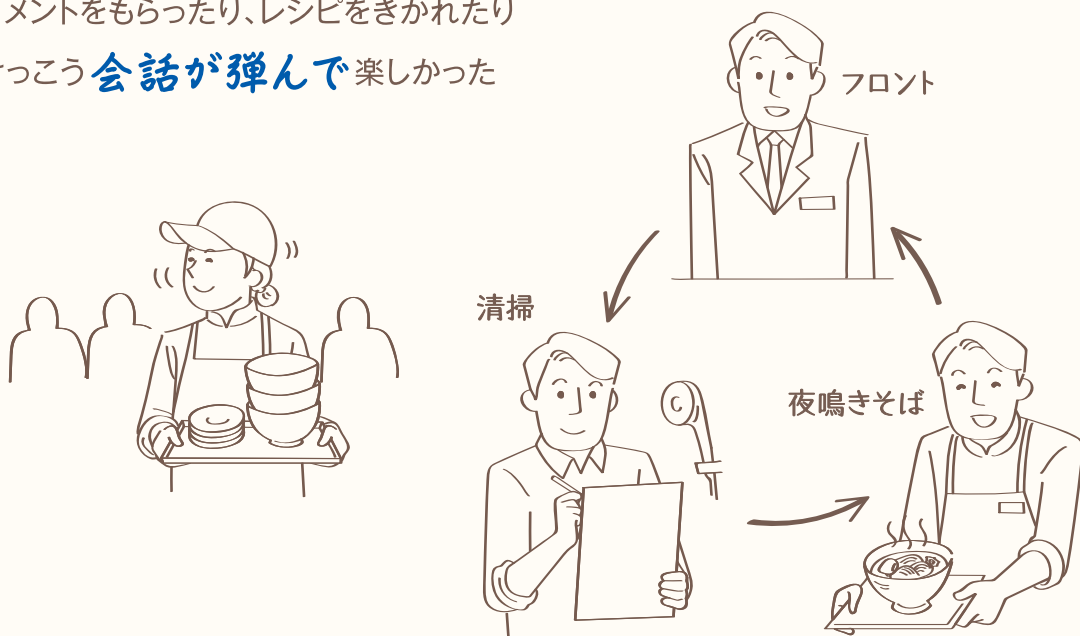
さげせん

下膳ポジションでは、「ごちそうさま～」だけでなく、
ご当地メニューについて
コメントをもらったり、レシピをきかれたり
けっこう **会話が弾んで**楽しかった

ココがポイント!

会話

笑顔



DOMINISTA 特派員の体験談

－なんでもやります－

副支配人・フロント Kさん(女性)



ドーミーインのマルチジョブオペレーションぶりに、お客様が驚かれる瞬間。

「あれ!あなたさっきフロントにいたよね!？」

夜鳴き場面や大浴場の巡回など、あちこちで、
顔を覚えて下さったお客様からお声がけいただく。

大浴場の洗い場で全裸のお客様に

お声をかけられたりする瞬間はなかなか…(笑)

ドーミーインスタッフの「なんでもやる姿勢」って、

けっこうお客様との距離感を縮めるのに役立っている気がする。

会話

笑顔

成長

達成感

コンプレ上等!とは言えないけど…。

苦情対応。

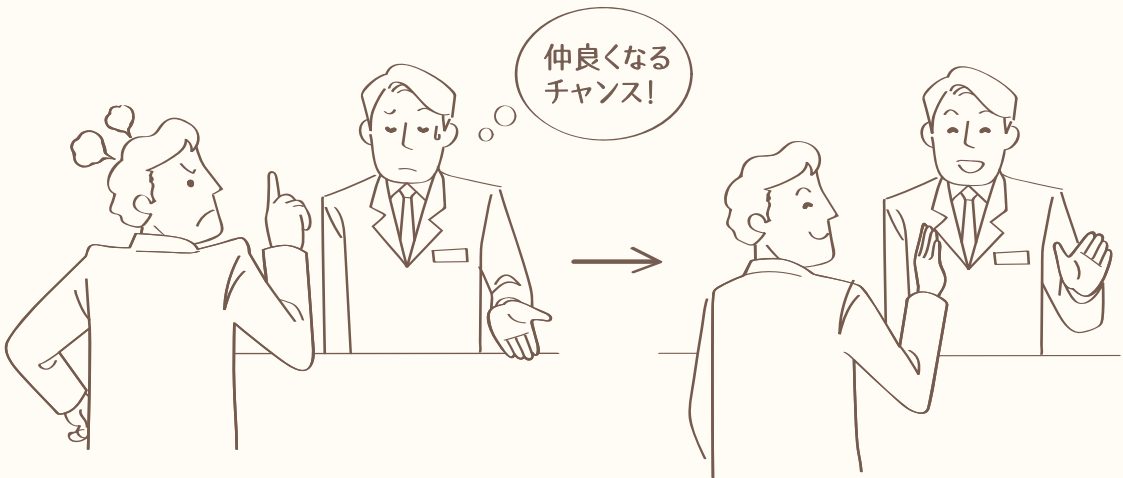
最初はガンガンに怒っていたお客様の怒りを鎮められるかどうかは、自分の対応にかかっている。

最終的にご納得いただき、笑顔になられた時の達成感◎

また、引継ぎの際、【対応要注意】の方が今日泊まりにくると聞くと、萎縮しがちになるが敢えて積極的に対応し、その方のお話に耳を傾けてみると…

そのお客様が心底ドミーインの事を想って下さっている事がわかり、感銘する事が多い。結果、そのお客様と仲良くなれた時、

ドミーインで働いていて良かったと心から感じた。



DOMINISTA 特派員の体験談

- 電話が怖くなくなった -

副支配人・フロント Nさん(女性)



一般生活での電話対応でドキドキしない(わたしだけかも?)
レストランの予約とか、ネット通販の問い合わせとか

Fun♪ Fun♪ 8

泣ける置き手紙。

サイトの口コミで名指しで褒めていただいたり
アウト後に客室に置手紙が置いてあったり…と、
お客様の評価は直接じゃなくとも、
言葉で褒められるとモチベーションがかなり高まる。

ココがポイント!

会話

笑顔

成長

達成感

Fun♪ Fun♪ 9

こんな私を見て!!

家族や友人が「ドリーインに泊ってみたいから」
「ドリーインが好きだから」と、遠方から泊まりに来てくれた。
自分が働いているホテルを気に入ってもらえるのは、素直に嬉しい。

ココがポイント!

会話

笑顔

自己
アピール

Fun♪ Fun♪ 10

おかえりなさい! リピーター様。

毎月必ず出張で泊まりに来るお客様に名前でご呼んでいただき
毎回ちょっとした世間話ができるのが楽しかった。

ココがポイント!

会話

笑顔

成長

達成感

DOMINISTA 特派員の体験談

— またお会いしましたね —

副支配人・フロント Nさん(女性)



首都圏あるある ~いろんなドリーインでお客様に会う~

小伝馬 → 神田に異動後、お客様が気づいて声を掛けて下さいました。

また小伝馬のときにいつも東京駅までタクシーをご予約だったお客様に

「明日は…?」と何うとびっくりされ

「明日はタクシーはいいけど、覚えててくれてありがとう!」と嬉しいエピソード。

Fun! Fun! 11

エンターテイナー気分で。

ココがポイント!

会話

笑顔

演出

大浴場の見廻りは基本、お客様が少ない時間帯に行うけれど

果実湯のフルーツ投入シーンは

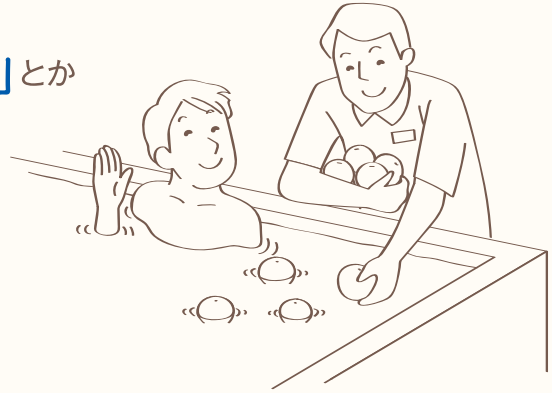
「わ〜♪」「へえ〜今日はオレンジ?」とか

けっこうお客様に話しかけられたり

反応を感じられるポイント。

大浴場で果実湯っていうのも

ドーミーインならではのかも。



Fun! Fun! 12

妄想の達人になる!

ココがポイント!

会話

観察

気配り

例えばEVから降りてフロントへ向かってくる数秒で

「この人はどんな用事だろう?」と想像(妄想!?)

あつてたら「やった!」

ある時は、「この人、刑事っぽいなー」と思ったら本当に刑事さんだったことも…。

(新人さんだったみたいで、後日、偶然居酒屋で再会し、こっそりきいてみたら「なんでわかったんですか!」って驚いてて上司にめっちゃ怒られてた…)

DOMINISTA 特派員の体験談

- 観察力がつく -

副支配人・フロント Nさん(女性)



先読みして行動することが多いので頭の回転がよくなる(気がしてるだけ?)

合コンでモテる(合コンで死語ですか…?)

ただし結婚できるかは別問題(笑)。

Fun Fun 13

旅の達人になれる!

観光情報にも強くなるしホテルの値段が決まるからくりや
タイミングなどわかるからお得な旅ができる!
自分のためにも有効活用できるスキルが身に付く!

ココがポイント!

旅スキル

成長

Fun Fun 14

私のオススメは、ここ!!

周辺観光案内は、お客様対応のクライマックス!?
これがやりたくてホテルマンになった、なんて人も多いはず。
学生時代、自分が某ホテルでコンシェルジュに色々教えてもらって、
感動して、今度は自分が…

自分の持つ知識や仕入れた情報で
お客様にダイレクトに喜んでもらえる。
次回おみやげや御礼のコトバを
いただいたりもして純粋に楽しい。
コンシェルジュ気分も味わえる。

ココがポイント!

会話

笑顔

成長

達成感

旅スキル



DOMINISTA 特派員の体験談

- 街の変化に敏感 -

副支配人・フロント Nさん(女性)



食事に行くにも飲みに行くにも「これ使える!」みたいな感覚で楽しんで
リサーチ(半分職業病)。ALL禁煙の飲食店も増えているので
子供連れの方にはご案内しようとか(私は喫煙者ですが)。
いろいろ調べていると地元がもっと好きになる!
(伝えたいお勧めがありすぎてつい喋りすぎ?お客様にひかれぬ程度にとどめます 笑)

Fun Fun 15

カムバック!

ココがポイント!

会話

笑顔

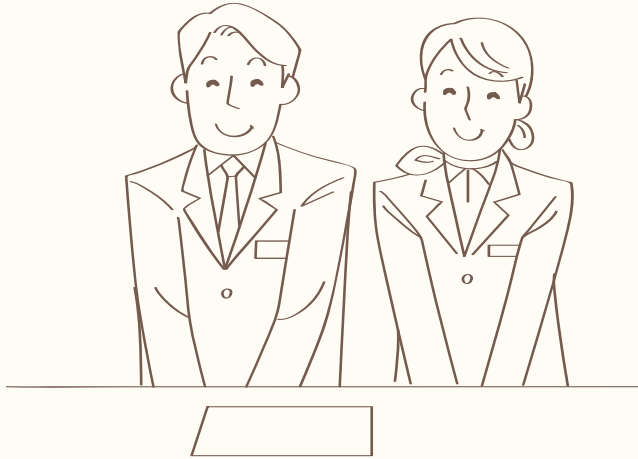
カッコイイ

チェックアウトは、ドーマーインの最後の印象となる瞬間。

「最高の笑顔」でお見送り

自分の笑顔でお客様の気持ちが上がるといいな…!

また来ていただきたいな!という気持ちで。



Fun Fun 16

入力マニア!?

ココがポイント!

マニア感

ひたすらキーボードを打ちまくる = 入力好き、って人もけっこういる。

キーパンチャー感覚の方もいれば、お客様情報を入力しながら

「この人●●か～」と妄想をめぐらせて楽しむタイプ!?! などなど…

DOMINISTA特派員の体験談

- 鉄道マニアもいます -

元フロント Tさん(男性)



北海道エリアには道内旅行に行かれるお客様に、JRの「みどりの窓口」の場所を楽しそうに細かく丁寧に解説している鉄道マニアスタッフがいた。
…ホントウ~にうれしそうでした。

Fun Fun 17

荷物も旅してる。

ココがポイント!

会話

笑顔

観察

チェックイン時の荷預かりは、会話のきっかけになるタイミングだし
チェックアウト時ならこれからお出かけする
ウキウキ感満載で会話も弾む。楽しい瞬間!

Fun Fun 18

バッグマニア視点!?

ココがポイント!

観察

マニア感

『このバッグすごいな~いいな~』と、
荷預かりはバッグマニアにはたまらない瞬間?

超高級ブランドバッグの方とかには
「貴重品は入っていませんか?(ってこのバッグ自体が貴重品やん!)」
と心の中でツッコミしつつお預かりー

Fun Fun 19

人間力道場。

ココがポイント!

成長

達成感

身だしなみ・マナー・立ち居振る舞い・
会話術・気配り・先を読む力
自然と身に付くお得な仕事!
自分の成長を感じやすい仕事

学んだことは、
仕事で出していける!



DOMINISTA

THE GLOBAL TOURIST RELATIONSHIP

泣ける置き手紙。

エンターテイナー気分で。

DOMINISTAが
DOMINISTAで
ある瞬間。

膳は下げても、
気持ちは上がる。

よい朝のために。

KYORITSU
HOTELS & DORMITORIES

1804-300-COR