

フロントデスク編



DOMINISTA
Front Desk

DOMINISTA 公式FUNブック

Vol.3
大增刊号!!

FUN♪
FUN♪



ハウスキーパー編



レストラン編



人には
言わないで...

スタッフ流
ドーマーインの
楽しみ方。

レストランは舞台よ!



忘れ物イロイロ。





DOMINISTA
Front Desk

フロントデスク編

- Fund Fund 1** フロントなのに縁の下のテクニシャン!?
- Fund Fund 2** チェックインは“気づき”の時間
- Fund Fund 3** 少しの工夫で「変わる」を実感!
- Fund Fund 4** なんとかコミュニケーションをしたいから。
- Fund Fund 5** プランづくりは楽しい!
- Fund Fund 6** みんな「ずっと考えている」。
- Fund Fund 7** 先輩、やっぱりあなたは最高です!
- Fund Fund 8** 数字は、やりがいのバロメーター。
- Fund Fund 9** ロコミ、宿ログの「嬉しい」とき!
- Fund Fund 10** 感謝の気持ちは大きく!が吉
- Fund Fund 11** 忘れ物イロイロ。



ハウスキーパー編

- Fund Fund 12** ゴミが多いほど、達成感もハンパない!…はず。
- Fund Fund 13** 海外の方との無言のコミュニケーション。
- Fund Fund 14** お客様のジェスチャーをキャッチ!
- Fund Fund 15** 顔を覚えてくださった!
- Fund Fund 16** 自分の役割。

INDEX



レストラン編

Fun♪ Fun♪ 17 チームプレーでお客様満足度UP!

Fun♪ Fun♪ 18 男子も女子も…女子力UP!?

Fun♪ Fun♪ 19 “レストランは舞台よ!”

Fun♪ Fun♪ 20 パートさん、大好きです!

Fun♪ Fun♪ 21 思い出の奇跡。

Fun♪ Fun♪ 22 いただきもの、ありがとうございます!

Fun♪ Fun♪ 23 スムーズな仕事は、
なんともいえない達成感。

Fun♪ Fun♪ 24 ヘルプは最高!

Fun♪ Fun♪ 25 美しく、美しく。

Fun♪ Fun♪ 26 エッグコートは私達の見せ場です。

Fun♪ Fun♪ 27 自分なりの楽しみ。

Fun♪ Fun♪ 28 アイドルタイムにインカムレッスン。

Fun♪ Fun♪ 29 工夫あるのみ! 変化こそ不変なり!

Fun♪ Fun♪ 30 一年中がサマータイム♪

Fun♪ Fun♪ 31 シフトの大切さ、実感中。

* Column *

DOMINISTA Kitchen Labo.
主任研究員の“My Fun♪”

フロントデスク編



DOMINiSTA
Front Desk

Fun♪
Fun♪ 1

フロントなのに 縁の下のテクニシャン!?

ココがポイント!

マルチ
ジョブ*

修繕

技の
習得

♪ ボイラーの機器を無心に調整作業をしている自分。

ハッと我に返ったとき、「あれ!? ワタシの仕事ってなんだっけ…?」なんて思いながらも他のスタッフから「ボイラーをいじれるなんて凄い!」と言われて、意気揚々になっている自分…。

マルチジョブ*だからこそその仕事の幅、スキル習得のチャンスに感謝!

♪ フロントでの予約やカウンター業務に始まり、

清掃、夜鳴きそば、水道つまり、トイレにたまる水量の調整などの館内設備の修理…

何でもできるようになっていく自分が面白い。

たてつけの悪い引き戸を外して、

スムーズに動くように修繕できた時など、

なんともいえない“やりがい”を感じます。

また、ヘルプに行った時に、

違う修繕テクニックが覚えられるんです!!



*マルチジョブとは: マルチジョブオペレーションの略。

1つの業務に限定せず、さまざまな部門・役割を担うこと。

Fun! Fun! 2

チェックインは“気づき”の時間

ココがポイント!

初心

気づき

♪ チェックインは初めて教えていただいた仕事。

パートさんにお任せせざるを得ない場面もありますが、

やはり自分がチェックインを担当すると、

初心に戻ることができるんです。

お客様をお迎えする時の

心地よい緊張感は大事です。



字が繋がってて読めない…

♪ チェックイン時の受け応えがものすごく速い!

記名の文字が繋がっている!! (よ、読めません~。)

なのに「領収書ください」って…とってもお急ぎなのですネ(汗)…

などと思いつつ、この方は最速対応か?じっくり丁寧対応か?など

どのような対応をお望みのお客様なのかを見極めます。

短いチェックインタイムですが、

さまざまな「気づき」が詰まった時間なのです。

Fun! Fun! 3

少しの工夫で「変わる」を実感!

ココがポイント!

利便性

ちよつとの工夫

お客様の利便性を考えて

独自でPOPなどを作ることで、運営がうまくいった。

例えばトイレの「呼」ボタン。

これを韓国語、英語で「緊急」という内容の表示に変えることで、

それまで多かった外国人による押し間違いが劇的に減ったのです!



なんとかコミュニケーションを したいから。

ココがポイント!

伝える

聞く

考える

話す

♪ 耳が不自由な方がいらっしゃった日。

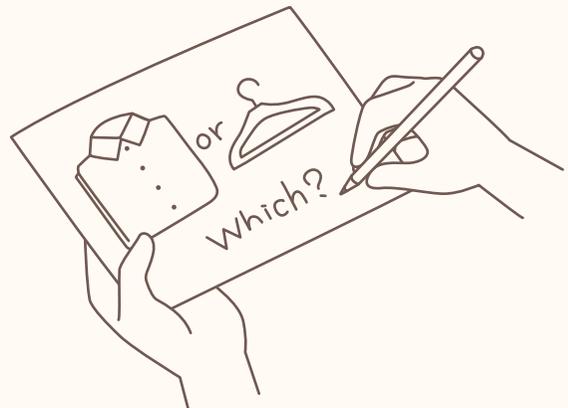
チェックアウトされる時まで簡単な手話を覚えて
「ありがとうございました」とつたない手話で伝えたら、
理解してくださったようでニコリ。
とっても嬉しかった瞬間です。

♪ ほんのひと言でもお客様の国の言葉で
会話ができると、喜んでいただける。
喜んでいただけると私も嬉しい。
韓国語、中国語、英語…。
新しい言葉を少しずつ覚えていけるよう
もっともっと頑張ります!



♪ 海外のお客様にどうにか話が通じた時はとても嬉しい!

片言の英語しか使えないので、
どうにも伝わらない時に、
「どうすれば伝わるか?」をとっさに考えます!
例えばワイシャツのクリーニングサービスを承る時。
仕上げ方は、「たたみ」か? 「ハンガー」か?
私の場合は…イラストを書きます!
ハンガーを指さし、
「これでOK、OK!
コッチデオネガイシマース(的な感じ)」
で一件落着! ホツ!



プランづくりは楽しい!

ココがポイント!

旅の
お手伝い

観光
案内

サービスの
組み立て

- ♪ お客様と一緒に、地図や時刻表を見ながら
観光スポットも含めて行き先をお薦めしたり、
旅のお手伝いをできることが楽しいし嬉しい。
自分もその地域ならではの観光スポット、イベント情報に詳しくなります!
- ♪ 電話予約で、お客様の希望をヒアリングしながら宿泊プランをご説明。
人数、家族構成をお聞きした上、お子様がいらっしゃる方だったので、
水族館付きのプランをおススメ。
ご予約いただいた時は、やはり嬉しい。
チェックイン時までにはチケットも用意しておくことで、
来館時に、たいへん喜ばれました!(湯めぐり倶楽部事業部)
- ♪ 私の同僚の話。
(北海)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ます。
…ホント〜に嬉しそうに説明しているんです。(笑)
- ♪ ご宿泊中のお薦め行動パターンを作ってお話しするのが面白い。
大浴場→夜鳴き→SoLaの生ビール、がいつものおススメ。
「今日は夜鳴きそばのあとに大浴場、
そのあとで風呂上がりの生ビールいかがでしょう?!」
自分だけのサービスの組み立てで、
お客様から「それ、いいねえ!」なんて言っていただけたら最高です。



Fun♪ Fun♪ 6

みんな「ずっと考えている」。

- ♪ アンテナ感度が高い人が多い職場。
忙しいのにもかかわらず、常に周りを見ていて、みんな、いろいろと「考えている人」。
アンテナを張って、新しいこと、変えていく意志、をヒシヒシと感じます。
- ♪ 失敗した時、何が原因かを考え、次から意識し、繰り返さないようにしている。
常に考える力が身についていることに気づき、やりがいと成長を実感します。
- ♪ 接客には正解がない。だから答えは私達が作る!

ココがポイント!

アンテナ
感度

失敗して
考える

接客
極意



Fun♪ Fun♪ 7

先輩、やっぱりあなたは最高です!

- ♪ シャトルバスの運行が終わった後、お客様がロビーにお越しになり、「バスはもう終わったんですね…」と。
ドミーインで約10年働いている先輩が対応されたのですが、私はどんな言葉でお断りするのかが聞いていたところ、「少々お待ちください」と。
とっさに運転手さんに電話して「シャトルバス、まだ出せますか?」
そして運転手さんとの連携プレーで、無事お客様を送り出していました。さすが!!
- ♪ 自分では対応できないクレーム対応を、上司・先輩がしてくださる。
そのフィードバックをいただくことで私たちが習得するのですが、お客様がリピーターになって、また来て下さることを目の当たりにすると正に“感服”です。
「クレームをリピーターに変えよう」という行動指針が素晴らしい!

ココがポイント!

神対応

コンプレ

指針

成長

Fun! Fun! 8

数字は、やりがいのバロメーター。

ココがポイント!

数字を
読む

やり切った
感

ご名算

♪ 当日販売も頑張り、残室ゼロになった時は最高!

やり切った感を噛みしめながら、

売上報告を作成するのが嬉しいです。

数字に表れる面白さといったら、もうそれは“快感”!

♪ FA*の仕事でWeb請求書を作成。

最初は全然わからず、先輩に手伝ってもらってばかりでしたが、

最近はやっとひとりでできるように。

今ではその管理画面上の金額が、自分で入金内訳表で出した金額と

ピタッと一致した時の嬉しさは最高です!

一致しなかった時でも、いろんなことを調べ直し、

合わすことが出来た時は、ヤッターっとなります!



*FAとは: Finance and Account Supervisorsの略称。(ドメイン内で使用している「経理担当」を指す)

Fun! Fun! 9

口コミ、宿ログの「嬉しい」とき!

ココがポイント!

自分の
名前

長文
歓迎

宿ログ
PV

口コミで、自分のこととわかる「良かった」内容を見た時は、

テンション上がります!

しかも長文の時はめっちゃ嬉しい!

自分が書いた宿ログのPV*が、

ほかの日よりも伸びた時は嬉しい!

その日のために写真を撮りだめたり、

新鮮なネタはないか探すようにしています。

*宿ログのPVとは: 予約サイトの宿泊施設ブログの
ページビュー(閲覧の指標)



感謝の気持ちは大きく!が吉

ココがポイント!

笑う

感謝の
表現

ハグの
練習?

♪ 下からわき上がるビールサーバー Tornado(トルネード)。

お客様のリアクションを見るのが大好きです。

「It's magic!!!」「Are you a magician?」

特に海外からのお客様の大きめリアクションは

こちらも笑ってしまうくらいで、元気をもらえます。

♪ 米国からの親子のお客様にお薦めの和食店を紹介。

お戻りになり「So Amazing!!」を連発。

そしてハグをされ、「写真を一緒に撮ろう!」

「アメリカに來い!」と大騒ぎ(!?)

そこまで“感謝”を表現してくださると

ちょっと照れちゃうけどとっても嬉しい。



♪ 韓国からのお客様が、

居酒屋に財布とパスポートを忘れたとのこと。

お店に電話し、見付き、お客様の手元に戻った時には、

握手!握手!で、そのお喜びようは凄かったなあ…。

♪ 日曜22時頃、香港からのお客様より「子どもが火傷した」との内線。

病院も休みで救急病院に電話。翻訳スタッフも同行で無事受診していただきました。

翌日お子様も大事に至らずとのご報告をうけ、ホッと一息。

たいそうご丁寧に感謝のコトバをいただきました。

忘れ物イロイロ。

ココがポイント!

スリッパ
快適

こんな
物が?!

小声で...

もったい
ない

♪ 入れ歯。

けっこうあるんです。

中には常連のお客様で、かなりの確率で忘れる方がいます。

洗面台、コップの中...

そのままお出かけで何か違和感ないのかなあ...



♪ スーツケース。

初めて見たときはびっくりしたけど、

けっこう「捨てて下さい」、が多いんです。

新しいスーツケースと入れ替えた、ってことなんですが、

まだ使えるものもあるのが少しもったいない!



♪ ビジネスシューズ。

これもいろいろな事業所で「捨てて」が多発中!

お客様によってはチェックアウト時、フロントまで館内スリッパでお越しになり、

そこで気付いてお部屋にお戻りになる方も一定数存在。

(ウチのスリッパ、それだけ履き心地がいいんでしょうか!?)

いつもご利用ありがとうございます。

♪ カツラ用シャンプー。

こんなのあるんだ...と思いつつ、

きつとお困りだと思ってお客様にお電話。

なぜかこちらも小さな声に...



♪ 遺影。

これは驚きました...



ハウスキーパー編



Fun Fun 12

ゴミが多いほど、 達成感もハンパない!…はず。

ココがポイント!

常に
前向き

達成感

ドミーインPREMIUMなんばは、ほとんどがインバウンドのお客様。

清掃担当から見て特徴的なのは、とにかく荷物が多いということ。

そして、なぜだかゴミも多い。(笑)

まず、ゴミのせいでドアが開かない。

なんとか中に入ると、

中身だけ抜き取った掃除機の箱や、

化粧品のパッケージなど大小さまざまな包装資材。

スーツケースがそのまま捨てられている、というのも

清掃アルアルらしい…。

でも、袋いっぱいゴミを出して、

キレイに清掃し終わると達成感でいっぱい!



海外の方との無言のコミュニケーション。

ココがポイント!

伝える
&
伝わる

メモでの
やりとり

お疲れ
なんだ

- ♪ 外国のお客様からの部屋置きメッセージにうろっときました。
関西弁を使って、ユーモア溢れるメッセージカードを残してくださったんです。
- ♪ 連泊ステイの方の清掃に連日続けて入ったとき、
「シーツこうかんいりません」と日本語でメモを残してくださった海外のお客様がいらっしゃいました。
わざわざ日本語を調べて書いてくれたかと思うと…ほっこり。
チェックアウト前日の清掃時、毎日置いてあったそのメモに
「ありがとうございました」と添えてお部屋を準備。
チェックアウト後の清掃時にはその紙がなくなっていたんです。
滞在中、直接顔を合わせる機会はありませんでしたが、
自分の感謝の気持ちもしっかり伝わった気がして嬉しかった!
- ♪ 足に貼る休息シートは海外のお客様に人気のようです。
お土産としてだけでなく、実際にお部屋でも使用しているご様子。
布団の中からはがれた休息シートがついてたりすると、
それに貼られていた透明フィルムがベッド周りから出てくることがあります。
足、お疲れなのですね、なんて思いながら、
透明フィルムを探し出します。
なかなか見つけづらいんですね～(笑)



Fun♪ Fun♪ 14

お客様のジェスチャーをキャッチ!

ココがポイント!

汲み取る

ジェスチャー

清掃業務中に廊下を歩いていると、
たまたま客室内のお客様が私に向かって、手をチョキにしたジェスチャーを。
このお客様ははさみが欲しいのかな?と予想し、
持って行ったら“大正解!”たいへん喜ばれました。
お客様のジェスチャーを理解できたのは、嬉しかったです。

Fun♪ Fun♪ 15

顔を覚えてくださった!

ココがポイント!

親近感

土地勘

- ♪ ドーミーイン秋田は長期利用のお客様が多く、
何回か顔を合わせるうちに、あるお客様が自分の顔を覚えてくださいました。
親近感がわいて毎日の挨拶に一層気持ちが入ります。
- ♪ 最初は、「この辺りを散歩したいんだけど、どこかおすすめある?」
と聞かれて、近くの公園をおすすめしたりしてました。
次にお会いした時には、「最近はや勤のシフトになったよ。」など、
より身近なお話しまでもしていただき、距離が近づいた感が嬉しかった!

Fun♪ Fun♪ 16

自分の役割。

ココがポイント!

目指す

架け橋

仕事のできる清掃チーフがパートさんでいらっしゃいます。自分が目指したいと思う人。
出された指示は的確で、常に応えたいと思い頑張っています。
また清掃は、別のセクションの人との関わりが少ないという感があり、
フロント業務に入る機会も多い自分が、
清掃とフロントの架け橋になりたいと思っています!

レストラン編



Fun Fun 17

チームプレーでお客様満足度UP!

ココがポイント!

連携

喜んでほしい

チャンス!

レストランとフロントは切っても切れない関係。

常連様ならではの日課や趣向性などお客様のキャラクターを共有し、

私たちが喜んでもらいたいという気持ちで臨みます。

実際に「美味しかった」「ありがとう」と言われた時の

達成感といった言葉にできません!



男子も女子も… 女子力UP!?

ココがポイント!

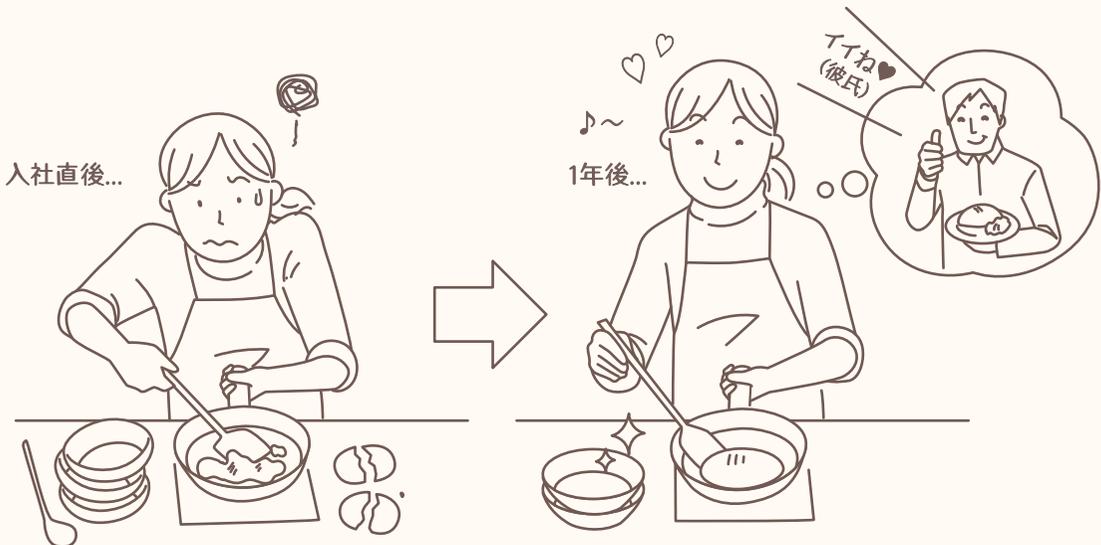
女子力
UP!

生活力
UP!

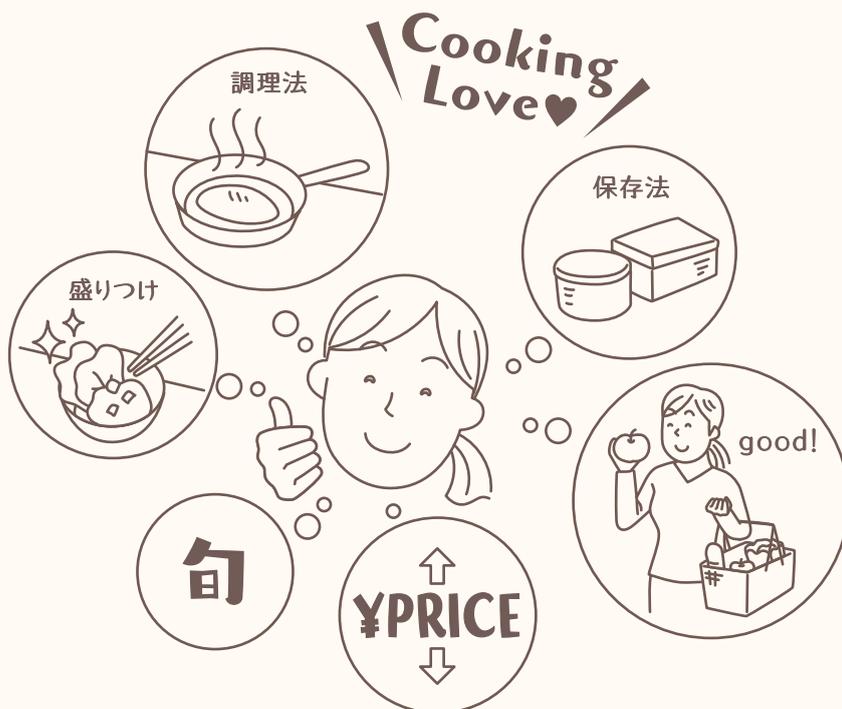
盛り付け
上手

季節感

- ♪ 美しいオムレツが手早く作れるようになり、
女子力がアップしました!
また、料理に関する知識や技術がついて、
日常生活にも活かすことができます!
家での洗い物も、日々の業務を思えば一人分くらいなら楽勝!という感じです。
床掃除、棚磨き、最初は「ヤだな～」と思っていたのですが、
スタッフの経験や知識も応用して、
自分のレストランがどんどんキレイになっていくのが楽しい!
今では「どうしてイヤだったんだろう?」って感じです。
- ♪ 最初はまったく料理はできなかったけど、
スイカを何玉も剥き、野菜も毎日切り、
今では自分でほれほれするくらいの包丁さばきに!
- ♪ 包丁さばきのスピードや正確さ、郷土料理の由来や作り方、知識、
魚や野菜などの旬の食材など、料理の腕と知識が得られます!



- ♪ いろんな調理をしていく中で、調理のコツや知識が増え
今まで当たり前のように食べていたものが
どうやって調理をしたのかがわかるようになる。
料理のありがたさと、楽しさをしみじみ実感中!
- ♪ 作り方はもちろん、盛り付け方、彩り、旬の食材価格、保存の方法などなど
毎日の炊事にとっても役に立つ!
だから、誰かに自慢できる日がきっと来る!(はず)
そして、好きな人の胃袋を、がっちりつかむこと間違いなし!(のはず)
- ♪ セットアップから営業終了まで、基本の流れは毎日同じ。
料理を作ったり、片付けたりと、
慣れてくると台所での手際が良くなるので、
女性の方は素敵なお嫁さんになれる!(かも…)
男性だって魅力的な主夫になれる!(かも…)



“レストランは舞台よ!”

ココがポイント!

リーダー
シップ

みんな
笑顔

スタンバイ

楽しさの
追求

♪ ホールはお客様と接する“舞台”。

だからキッチン(舞台袖)からホールに出る時には
衣装をキチンとして、しっかりカオを作ってからじゃなきゃダメなの。

ここ(ドーミーイン博多祇園)ではベテランパートさんが監督。

お客様が増えてきたら、出番の指示が、インカムで飛び交います。

「○○さん、出番よ!」

「私、カオできてるかしら?」

「大丈夫、キレイよ! いってらっしゃい!」

混雑してない時、

「私の出番はまだかしら」とキッチンから。

「あなたは大女優だから出番はもっと後よ!」

「え~、早く舞台に立たせてえ~!」

そんなやりとりがあるから、

みんないつも笑顔です。

お客様に楽しんでいただくためには、
まず自分達が楽しくしなくっちゃ。



パートさん、大好きです!

ココがポイント!

話し合い

仲良し

運営
上手

♪ とあるパートさんとの信頼関係。

初めはお互いの距離がつかめなかったけど

ある時に時間をとってもらい、思っていることをとことん話し合ったんです。

それ以来すごく仲良くなって、レストランの雰囲気がとても良いし、

何より、仕事が断然楽しくなりました!

♪ パートさんと仲が良くて、

一緒に遊びにいったり、買い物にいったりします。

パートさんの運転で、お花見にも行きましたし、

大型スーパーで共同購入したりする間柄に!

そんな信頼関係があるので、仕事場でもいろんな相談ができるし、

何かあったら、すぐに助けてくれます。

♪ 先輩が、パートさん一人ひとりの得意なポジションや性格を

一覧表にして作ってくださった。

おかげで自分が組んだシフトで皆さんが上手く運営して下さったり、

パートさんといろんなお話ができて距離がグンと近くなりました。



思い出の奇跡。

ココがポイント!

相手の
気持ち

声掛け

素直に
伝える

感謝

一年前、エッグコートでお客様にオムレツをお出した時のこと。

「あなたのおかげで良い一日になりそうです」と

言われたことがあり、その言葉をはっきり覚えています。

本当に嬉しかったし、今でも心の支えになっています。

自分だったら、たとえ素晴らしいサービスに出会ったとしても、

そんな言葉はすぐには出てきません。

そのお客様…男性で40歳代くらいの方だったことはよく覚えています。

そして今回の2年目研修で、そのお客様と奇跡の再会。

なんと研修講師のOさんがそのときの男性だったのです。(本当にびっくり!!)

しかも各2年目研修会場では、その時のことを、

お客様目線で、ご自身の『ドーマーイン最強エピソード』として

お話して下さっていたのでした。

それは…(☞)

-2年目研修で-



ある事業所で朝食を食べにレストランに行きました。
そこは入り口入ってすぐにエッグコートがあり、
何気なくその前で立ち止まった時に、エッグコートのスタッフさんから、
「私が作ったオムレツなんです。食べてください♥」というお声をいただき、
爽やかですごく感じも良かったので、じゃあ、ということでオムレツを取りました。
その瞬間、そのスタッフさんが小さな声で「やった!」というのが聞こえて、
見るととても嬉しそうに喜んでくださっているんです。
その姿を見て思わず私が
『そんなに喜んでいただけるとは思いませんでした。
なんだか今日一日がとてもよい日になりそうです。ありがとうございます』という
スタッフさんは「え、そんな…まさかそんなことを言っていただけなんて…」と
素直に喜んでくれ、私は本当にその日一日、仕事も上手くいき、
何事においても素晴らしい日になったんです。

- 1年前の仕事場で -



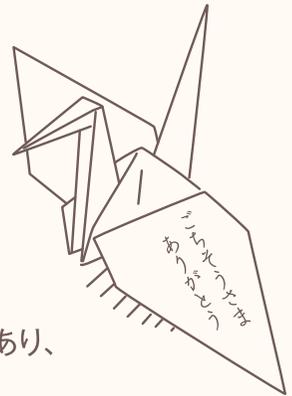
仕事柄いろんなホテルを利用させていただいていますが、
このやりとりが非常に印象的で、
ドーミーインの印象が一段とすばらしいものになりました。
皆さんの立ち居振る舞いは、お客様のその日の気分をも左右します。
ぜひ皆さん、その事を忘れずに1人1人のお客様に接していただければと思います！
(by 研修の講師さん)

感謝の
気持ち

ほっこり

いただきもの、ありがとうございます!

- ♪ 日本食好きのオーストラリアからのお客様。
バイキングがおいしいと褒めていただきました。
つたない英語で説明したり、フォローしたりしていたら、
チェックアウトの時にオーストラリアのお土産をいただきました~!
- ♪ 韓国からのご年配のお客様が、入れ歯をトレーに置いたまま捨ててしまったそうなんです。
営業終了後、生ゴミの袋をいくつか探して発見!
お届けしたところ、もちろん喜んでくださり、
「どうしても!!」と謝礼をくださる、受けとれません!の押し問答(?)になるくらいでした。
- ♪ 毎夏、北海道で何週間かご宿泊されるご夫婦。
ご高齢とはいえ、必ず朝食をしっかりお召し上がりになり、
いつも丁寧にご挨拶をさせていただきます。
チェックアウトの日、召し上がられたトレーの上には折り鶴が。
その羽のところには、
「ごちそうさまでした。いつも美味しいご飯をありがとう」と書いてあり、
ほっこり&モチベーションアップ!



美しさ

段取り

スムーズな仕事は、 なんともいえない達成感。

洗い場に食器がたまらず、スムーズに仕事が進み、
最後、グリストラップ*がほとんど汚れていなかった時に、
その日の仕事の充実度はイッキにあがります!

*グリストラップとは: キッチン排水に含まれる油分や残飯、汚れを分類、
収集する装置



Fund Fund 24

ヘルプは最高!

ココがポイント!

学び

いいところ
共有

- ♪ 仙台エリア3棟を廻っているので、いろいろな事業所のやり方を学びながら、それぞれのいいところを共有して、仙台エリアすべてが良くなるように頑張っています!
- ♪ ヘルプに行った先では、知らない土地で観光もできるのが楽しい。

Fund Fund 25

美しく、美しく。

ココがポイント!

美しさ

NG
ワード

- ♪ レストランは見た目が大切。
だからお客様から見えるものは常に美しく。
小鉢の盛り方、提供ラインの並べ方、とにかくすべて美しく。
だから「汚い」という言葉も美しくないからNGワード。
「それ、もっと美しくできない?」
「これ、美しくないんだけど、なんとかしましょう」
美しくしていると、お客様に目に触れないところも美しくなっていく。
もちろん自分も(なんちゃって…!)。
- ♪ 美しい塩振りができた時の喜びは最高です。
手で塩をつかみ、斜め上から優しくハラハラと均等に落とすのですが、その落ちる塩の波が美しく、そして振り終わった食材を光に当てたときに、塩が美しく均等にまぶせていたらもう最高です!(湯めぐり倶楽部事業部)



エッグコートは 私達の見せ場です。

ココがポイント!

声掛け

チャレンジ

カッコ
イイ

演出

♪ あるお客様から

「黄味なしのオムレツを作ってほしい」と言われました。

同じリクエストが1年ほど前にあって、

その時はリーダーが作ってくださったのですが、

それっきり見たこともありません。

しかし、この時ばかりはリーダーも忙しそうでしたので、

「よし!自分でやってみよう!」と決意。

卵の分量だけ確認し、ドキドキしながら作ってみたところ

ちゃんとできたんです!

お客様も喜んでくださり、私の武器が1つ増えた瞬間でした。

♪ ご夫婦のお客様がご来店。

エッグコートの前にお客様がいらっしゃったので

「おはようございます!手作りのオムレツを

お作り致しております!いかがでしょうか?」と、

まずはこちらからお声掛け!

二つご注文いただく。

その場でパパッとオムレツを作ると、

お客様が「おお~!」と歓声を。照れながらもお辞儀をすると

「やっぱりコックさんはすごいね!」とのお言葉。

お客様からすれば、新人でもベテランでも関係無い。

そこに立っているのはプロなのです!



Fund Fund 27

自分なりの楽しみ。

ココがポイント!

自己
研鑽

調理場
は
学び場

予測
ズバリ

- ♪ 調理場の中でのいろんな“対決”があるのが楽しいし、切磋琢磨になります。
美しいオムレツ対決、カニ70杯を速く美しくさばく対決、etc…! (湯めぐり倶楽部事業部)
- ♪ 出汁も取るし、豆腐も手作り。
調味料も自分達でできるものは自分達で作る醍醐味。(湯めぐり倶楽部事業部)
- ♪ “うなぎの吊るしさばき”ができるようになりました。(湯めぐり倶楽部事業部)
- ♪ ゴールデンウィークのような大量の発注量をズバリ的中!
廃棄も減るし、自分の気持ちもとってもヘルシー。
仕込みの予測があたるとめっちゃくちゃ嬉しい!
- ♪ 100円ランチ※はめっちゃ嬉しい、というか助かります。
※ドミーインのスタッフは100円/食で朝食バイキングをまかないとして食べられます。

Fund Fund 28

アイドルタイムにインカムレッスン。

ココがポイント!

情報
共有

楽しく
学ぶ

忙しくない時は、インカム使ってプチレッスン。

「プチレッスンターイム。

さて〇〇さん、いまご提供している七草粥の種類と由来がわかる？」

「いまの季節メニュー、特長は何でしょう～？」

そうやって楽しく、知識を増やしていくのも

きっと明日のお客様への笑顔につながる!



工夫あるのみ！ 変化こそ不変なり！

ココがポイント！

常に
工夫

新
メニュー

毎朝
声掛け

♪ いまがベストではない、

料理等の配置も状況に応じて変化、進化できるように考えているつもり。
セットが変わるだけで、印象がガラッと変わるのも面白い。

♪ 新メニューを自分達で考案できる楽しさ。

それをお客様が召し上がって、「美味しい」と言っていただける時のやりがい！
自分がドーミーインを作っている、という気持ちになります。

♪ 長期利用のお客様は、毎日朝食時にレストランで顔を合わせます。

でも、ご来店時とお見送りの言葉で、少し気持ちが変わることを発見！

「あれ？今日はいつもより早いご来店ですね！」

「今日は金曜日なのでお仕事後はご自宅へ帰られるのですか？」

「今日も一日お仕事頑張ってください」など

こまめなお声掛けで、お客様から話しかけていただけるようにもなりました。

週明けにはお菓子のお土産をいただいたり…

レストランは朝食提供だけでなく

お客様とのコミュニケーションも楽しめる！



Fun♪ Fun♪ 30

一年中がサマータイム♪

ココがポイント!

退社は
固定

早めの
夕食可!

有効
活用

- ♪ レストランはフロントと違って、シフトが固定化されているので、退社する時間がほぼ決まっています。夕方から友達と一緒にレストランで食事をしたり、昼下がりのコンサートも行ったり、翌日が仕事でも午後の予定がちゃんと立てられるのが嬉しいです。
- ♪ 朝早い仕事だけど、仕事の後は、明るいうちから同僚や先輩と食事に行ったり、パートさんとフィットネスジムに行ったり、スタッフそれぞれが自分に合った時間の使い方を出来るのが嬉しい。

Fun♪ Fun♪ 31

シフトの大切さ、実感中。

ココがポイント!

やりがい

マネジ
メント

シフトが
命!

自分で勤務シフトを作ってみて、初めて日々のレストラン運営がうまくいくかどうかは自分次第だということに気付き…マネジメントのやり甲斐をヒシヒシ感じています。



DOMINISTA Kitchen Labo.

主任研究員の

“My Fun ♪”



ドーミーイン稚内※ 矢口 雅規

ドーミーインPREMIUM小伝馬町※ 川村 裕介

ドーミーイン三島※ 井上 篤史

(※所属や役職は2018年春時点のものです。)

* Column *
DOMINISTA Kitchen Labo.
主任研究員の“My Fun♪”

ドミーイン 稚内※ 矢口 雅規

『仕事をしているようで、
ゲームをしている!?
(いや、お仕事です)』



ココがポイント!

パズル
感覚

洗い場は
要所

洗い場、そこは戦場だ。

洗い場を経験したことがある人なら誰もが
思ったことがあるはずだ(多分)。

そう、お客様が召し上がった下膳のトレーが、
自分の都合など関係無く、次々と容赦無くやってくるのだ…!
そんな下膳されたトレーや食器をどのように捌いていくのかが、
その戦場に立っている人の腕の見せ所なのである。

そして何と言っても、洗い場というところは、
実はレストランの中心部分と言っても過言ではない。
洗い場が詰まると、食器も無い、調理用具も無い、
トレーを下げるラックがいっぱいになり、
お客様の席から下膳することができない。
つまり、営業ができなくなる。そのくらい、洗い場は大切な場所なのだ。
戦場と言いつつも、そこで戦っている人は
実はゲームをしているのである…!(えっ?)

洗い場シンクは、お椀、お茶碗、小鉢、お皿、グラスなどを置く場所が決まっている。
そこから、どのような組み合わせで洗浄機へ入れていくのか。
これはセンスもあるのかもしれないが、
まさにテトリスやぷよぷよといったゲームと似たような感覚である。
素早く作業している中で、綺麗にお皿が収まっていくと、妙な満足感がある。
お客様の中には、たまに洗い場を覗き込んで「ごちそうさま」と
声を掛けてくれる方も。洗い場は戦場でありながら、レストランの中心であり、
レストラン運営のポイントとなる場所でもある。

* Column *
DOMINISTA Kitchen Labo.
主任研究員の“My Fun♪”

ドゥーミーインPREMIUM※ 小伝馬町 川村 裕介

『早起きして、いつも
感謝が生まれる仕事。
それがレストラン。』



ココがポイント!

縁起の
いい「3」

感謝を
意識

レストランスタッフの勤務開始時間は、
およそ他の仕事よりも早く、
起きるのが辛いのもまた事実です。

しかし、通勤時の混雑に巻き込まれることもなく、
余裕をもって出勤できるのです。
まさに早起きは三文の得!

そして、始業時間が早い分、終業時間も早いのです。
アフター5ならぬアフター3です!

趣味を楽しむのもよし、優越感に浸りながらお酒を呑むのもよし!(笑)
自分の時間を作りやすいのも、メリットです。

まさに「3」は私達のラッキーナンバー。

また、お客様と最も長く接する(サービス)のがレストランです。

精一杯のおもてなしをして、
お客様から感謝していただけることが
私たちレストランスタッフの励みとなります。

サービスに携わることによって、
普段では気付かなかったことや、
ほんの小さなことへ感謝が生まれます。

まさか自分が、いつも感謝を意識する人間になるなんて…
DOMINISTA Kitchen Labo.は最高の職場です。

* Column *
DOMINISTA Kitchen Labo.
主任研究員の“My Fun♪”

ドーミーイン三島* 井上 篤史



『“不の字”をなくし、
イメトレで楽しむ』

ココがポイント!

とっさの
判断

食の
イメトレ

ビジネスホテルに泊まるお客様は、
仕事のお客様だけではありません。
旅行・冠婚葬祭・スポーツ大会・イベントなどなど…

ある日、2泊3日、ゴルフで20名ほどの団体様がいらっしゃいました。
ゴルフで朝が早い為、オープンと共にたくさんお見えになります。
2日目のこと。

「昨日朝食で出てた山芋のとろろ今日もあるかなあ?」
「はい、ございます。いくつお召上がりになられますか?」
「では、1つお願い!」

ドーミーインでは連泊のお客様にも飽きのこない様、
数パターンの料理を日替わりで提供しております。
2日目はもずく酢でしたが、お客様からのリクエストが嬉しく、
翌日提供用の山芋のとろろをすぐにご用意しました。
もちろんとっても喜んでいただき、大成功!
ドーミーインには“不の字”をなくすという言葉があります。
その言葉を常に念頭に置きながら、仕事を行ってます。

そして、レストランで働いていると食に敏感になります。
いつも何気なく食べているコンビニ飯。
ふと「自分ならこうしたほうが美味しくなるんじゃない?」
「これを乗せると見栄えいいなあ」など、
プライベートの時間も食のことを考えてしまいます。
無意識に、イメトレを楽しんでる感じですね。
そういった何気ないアイデアがメニュー考案の鍵になったりしています。
嗚呼、素晴らしきかな、職業病。

DOMINISTA

THE GLOBAL TOURIST RELATIONSHIP

無言のコミュニケーション

DOMINISTAが
DOMINISTAで
ある瞬間。

思い出の奇跡。

よい朝のために。

KYORITSU
HOTELS & DORMITORIES

1910-5500-OHP