

DOMINISTA

公式FUNブック

FUN♪
FUN♪
Vol.2

フロントデスク編



DOMINISTA
Front Desk

レストラン編



DOMINISTA
Kitchen Labo.

ハウスキーパー編



D-LIVE
DEFENDERS 編



スタッフ流
ドーミーインの
楽しみ方。

人には
言わないで…

チームプレーの醍醐味



シリンドーローV!



DOMINISTA
Front Desk

フロントデスク編

Fun♪ Fun♪ 1 チームプレーの醍醐味。

Fun♪ Fun♪ 2 シリンダーLOVE!

Fun♪ Fun♪ 3 やっぱり夜鳴き最高!

Fun♪ Fun♪ 4 やった! (?) 雨だ!!!

Fun♪ Fun♪ 5 自分の人生にも役に立つ!

Fun♪ Fun♪ 6 ナイトの楽しいすごし方。



レストラン編

Fun♪ Fun♪ 7 認めてもらえた瞬間!

Fun♪ Fun♪ 8 いろんなレーダー、絶賛作動中!

Fun♪ Fun♪ 9 素直にうれしい
お客様のリアクション!

* Column *

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





ハウスキーパー編

Fun♪ Fun♪ 10 清掃のお仕事、ここが嬉しい！

Fun♪ Fun♪ 11 清掃業務はスポーツだ！？

Fun♪ Fun♪ 12 エリアのチーム力は凄い！

Fun♪ Fun♪ 13 最初はイヤだったけど…



D-LIVE DEFENDERS編

Fun♪ Fun♪ 14 ドーミーインの中で、
真っ先にお客様に接する仕事。
最高の印象で、
フロントへお通したい！





Fun♪ Fun♪ 1

チームプレーの醍醐味。

♪ 年配のご夫婦がお越しになり、ご主人の体調が優れないとのこと。レストランにも伝えていたので、翌朝、中国のお客様向けにご用意していたお粥を出したところ、大変喜んでくださいました。ご主人もその後復調されたようで何より。DOMINISTA Kitchen Labo.の皆さん、ありがとうございます！



ココがポイント！

連携

想像力

仲間

目線を
変える

♪ レストランのパートさんにインスペ^{※1}のお手伝いをお願いした時、主婦ならではの着眼点で見てくださるので、こちらも勉強になる。トイレの便座の温度や、縁裏の汚れなど、「ハッ！」とすることばかりでした。ありがとうございます！



※1 インスペ:ルーム・インスペクション(room inspection)の略。
お客様をお迎えするための客室準備の総仕上げ。
清掃の仕上がり状況や設備・備品などをチェックします。

Fun♪ Fun♪ 2

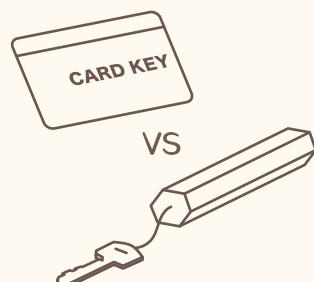
シリンドーLOVE！

ルームキーはシリンドー派？カードキー派？僕たち両方経験したけど、やっぱりシリンドー派！カードキーはそのまま持って外出されますが、シリンドーキーならかなりの確率で預けてくださる。その分、接点も増えるので名前を覚えてもらうチャンスが！カードキーになっても、お客様とお話しできるチャンスを見つけるぞ！

ココがポイント！

シリンドー
キーカード
キー

接客回数



Fun♪ Fun♪ 3

ココがポイント!

お客様
との接点

おかわり

お国事情

やっぱり夜鳴き最高!

- ♪ 秋田でお祭りの時、夜鳴きそばを280杯(!)作り、翌日、腕は筋肉痛になったけど、それ以来その達成感と夜鳴きそばづくり、お客様とのふれ合いにハマり、夜鳴きシフトが好きになってしまった。

(注) 毎日こんなにたくさん作るわけではありません。ご安心を(笑)



- ♪ ドーミーインはマルチジョブオペレーション^{※2}。フロント対応したお客様が夜鳴きそばを食べに来られ、「あら、今度はラーメン屋さん?」と言われるのが、なんだか楽しい。



- ♪ 夜鳴きそばのお代わりをしにカウンターに来られた、あるお客様。無言で人差し指を一本立てて注文。3杯目くらいに、「もうおわりかな」と思っていたら、また無言でカウンターに。「ダブル(2杯分)でお作りしようかな?いや、これで終わりかな?」と思って対応していたら…8杯まで召し上がりました…(笑)



※2 マルチジョブオペレーション: 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♪ 4

ココがポイント!

天気予報

気温

やった!(?)雨だ!!!

天候が変わりやすい季節でも、傘を持っていないお客様が多い。
お出かけの前に「天候が崩れるかもしれませんので、こちらの傘をお持ちください」と言って、実際に降り出した時の「やった!」感。(心の声です)
お客様にはゴメンなさい…。



お客様が雨で楽しめていないのは残念ですが、少しでもお役に立てて嬉しい!

Fun♪ Fun♪ 5

ココがポイント!

成長

全国

弱み克服

会話の
ネタ

自分の人生にも役に立つ!

♪ 全国に展開しているので、
他エリアのスタッフとの関わりも多く、
旅行の際、安心して泊まれる。ホテル選びも上手になる。

♪ 自分の職場がホテルであることで、
家族とも話題になりやすく、家族のコミュニケーションが増えた。
自分の親も出張が多く、知らない間にドーミーインのファンになってくれていた！

♪ 最初は苦手だった電話対応。
実はプライベートでも電話は苦手だったのに、
お客様とのやりとりを通じて自信がもてるようになり、
今はメールやSNSよりも電話が嬉しい！ 楽しい!! 怖くない!!!

Fun♪ Fun♪ 6

ココがポイント!

書く

打つ

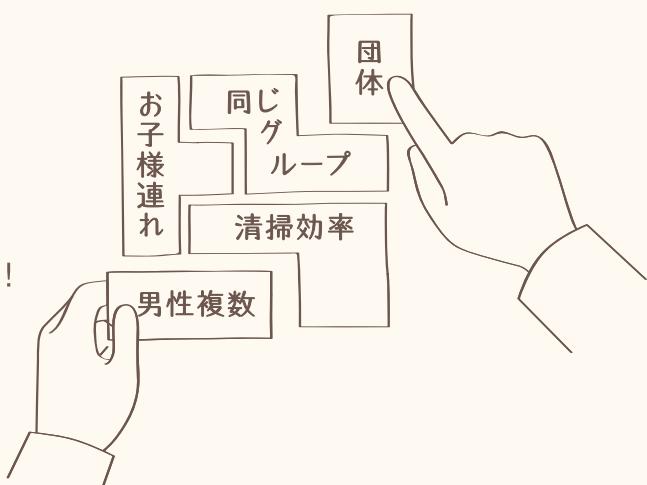
達成感

パズル

ナイトの楽しいすごし方。

♪ ナイト業務のひとつ「予約打ち」や「領収書作成」。
すべて完了！の瞬間の達成感を目指して
ひたすら書く書く書く、打つ打つ打つ！

♪ アサインでは、
グループやリクエストが多いときに、
上手く部屋割りできた時の達成感は格別！
だけど翌日出勤後（何らかの理由で…）
アサイン^{※3}が変えられていたときの
悲しさといったら…



※3 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こと。
正しくは『Room Assignment』。

Fund Fund 7

認めてもらえた瞬間！

♪ 最初の配属先は、同期3名と自分の4名が一緒でした。

仕事が満足にできなかった自分は、

上司や先輩からは自分だけ頼られていない、

ほかの3名ばかり信頼されているように感じていました。

とある繁忙日、他棟の先輩が応援にきてくださって300食を対応している中で、

いろいろ指示出ししている自分のほうを先輩が見て、

「グッジョブ」のサイン！

「認めてもらえた！」という嬉しさがこみ上げてきて

営業中に泣きそうになっちゃいまして…。

それから意識が変わり、

いまでは複数の団体様、ビジネス、観光のお客様が重なるような大忙しの日も、

お待たせすることなく、スムーズにご案内。

キッチン内もうまく無駄なく、

インカムで指示出しし、やりきった時には

大きな達成感と嬉しさを実感！

スタッフの配置も含め、これなら何組来ても大丈夫！という

自分なりの「最強の布陣」もできました！

ココがポイント！

連携

的確な指示

見てくれる人

次は自分の番



ココがポイント!

感度

後ろも見える

五感

表情

しぐさ

いろんなレーダー、 絶賛作動中！

『お子様レーダー』

- ♪ お子様だって料理は自分で取りたいはず。
だから高くて見えない、手が届かないお料理は、器ごともって
お子様が自分で取ることができる高さに「どうぞ」。
可愛い子供達から「ありがとう」と言われると、自然にテンションUP!
ご両親もお喜びでさらに「やった！」の瞬間。

- ♪ お子様が入店されたら、すかさずお子様用のトレーをお渡し。
お子様は、一人でまだできないけれど、
大人と一緒にことがしたいんです！

- ♪ ご両親が思わずバイキングに夢中。
そんな時、お子様がよちよちバイキングコーナーを
うろうろしたり、走ったりすることだってある。
トレーをもつたお客様にも危ないし、
熱いものがかかる危険だってある。
私たちはそんなお子様を見逃しません！
視界の中にしっかり入れて、
危なくなる前にさっとサポート。



『おしほりレーダー』

- お客様がお食事中、手が汚れている感じのしぐさを見たら…
すぐさまおしほり持参！
で、びっくり＆ニッコリ♪

『サウンドレーダー』

例え見ていなくても、お箸を落とす音で反応し、その方向へすかさず振り向く。

かがみかけているお客様をすぐさまレーダーがキャッチ！

お箸を持参して、「えっ、あ、ありがとう」。

「なんでわかったの？」的な、お客様が驚く反応を見るのも楽しい！

サウンドレーダー、毎日全開です。



素直にうれしい お客様のリアクション！

♪ レストランで美味しかった時、席のご案内がうまく行った時、
関西のお客様は、なぜか握手をしてきてください。

♪ 年配のご夫婦に「朝早くから働いてくれてありがとう」と言わせて、
そんな言葉をいただけるなんて…と、ただただ嬉しかった。

ココがポイント！

ありがとう

感謝

笑顔

喜び

* Column *

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

ドーミーインPREMIUM 名古屋栄 大宮 涼子

『パートスタッフさんは、
間違いなく私たちの
“宝”です!』



ココがポイント!

真剣に
向き合う

チーム
ワーク

ホテルスタッフの多くは、パートのスタッフさんです。
特にレストランでは、自分たちの親世代や、
もっと年配の方とも接する事が当たり前の職場。
最初は話が合わない…と思っていたんですが、
自分の娘・息子のように可愛がってくれ、気にかけてくれ、
時には厳しく教えてくれるパートスタッフさん。
ヘルプで2ヶ月いた事業所ではパートスタッフさんとたくさんお話しをし、
コミュニケーションを多くとった上で、
マニュアルの構築・掃除トレーニングの改善を行いました。
そうしたら、最後に送別会を開いてくださったんです。
私が好きなキャラクターやその地方で有名な食べ物などのプレゼントをいただき、「来てくれて良かった」
「改善してくれて良かった」
「相談に乗ってくれて良かった」と。
お客様の満足度はもちろん、従業員満足度も大切だと肌で感じた瞬間です。
今はその原点である名古屋栄で、休憩中はたくさんの事を話し、
良い事も悪い事も言い合える1つのチームになれました！

そしてそんなチームだからこそ、最小人数で最大限の力が発揮できるのです。
札幌では、「この人数でこの食数…!?’と思った日もたくさんありました。
ですが営業が始まってすぐ、「この人数でこの食数を回転出来たらカッコいいよね！」とインカムで発信。
その日はフロントのアテンドスタッフと連携し、
インカムが飛び交う活気のあるレストラン営業が出来ました。
休憩時のスタッフの満足気な顔と達成感。今でも忘れません。

Fundy Fundy 10

清掃のお仕事、 ここが嬉しい！

ココがポイント！

効率

正確さ

見える成果

泣ける手紙

親子

♪ チェックアウト後の客室。

ゴミ等ですごく散らかっているお部屋を見ると

「やってやるぞ！」という気持ちになる。

綺麗に仕上げた時は達成感を感じます。

また逆に、シーツや館内着が畳んであつたり、

綺麗に使ってくださったお部屋を見ると、

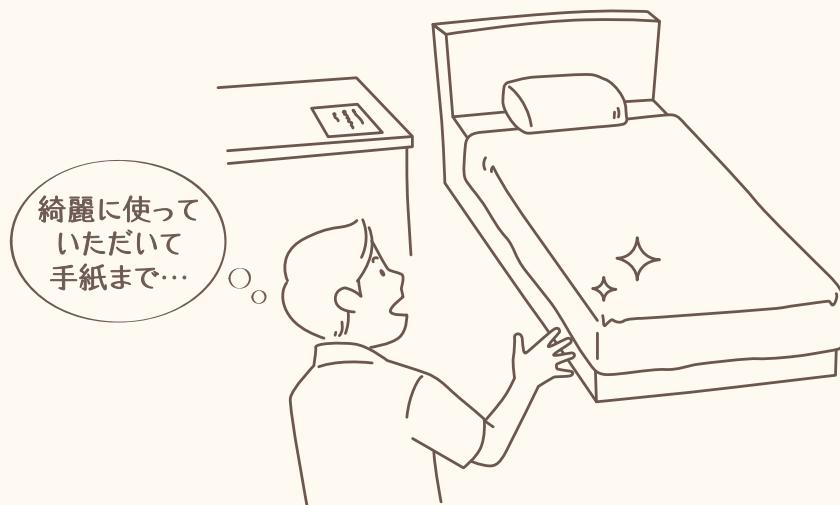
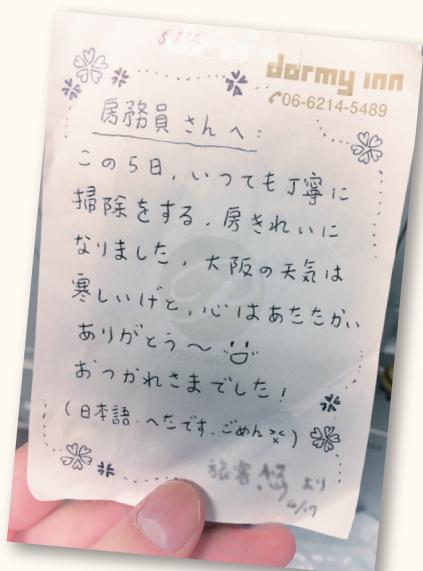
お客様の心遣いが嬉しいです。

♪ お手紙をもらう事が多く、やっぱり嬉しいです。

コーヒーやお菓子を添えられている事も時々あるし、

とてもやりがいにつながっています。

もらった手紙は保管し、みんなで情報共有しています！



清掃業務はスポーツだ!?

♪ 仕事を始めて約3ヶ月。

正直、清掃には「ただただ部屋をきれいにする」

というイメージしかありませんでした。

しかし、仕事をしてみてイメージは180度転換!

4時間という時間制限がある中で、体も頭もフル回転させ、

1部屋20分でテキパキと綺麗にしていき

1日の清掃が終わると達成感に満ち溢れます。

それはまるでスポーツをしているよう!

その結果…以前からなかなか達成できなかった3kgの減量に成功!

同じチームメンバーも適度にひきしまった理想のボディを手に入れました(笑)

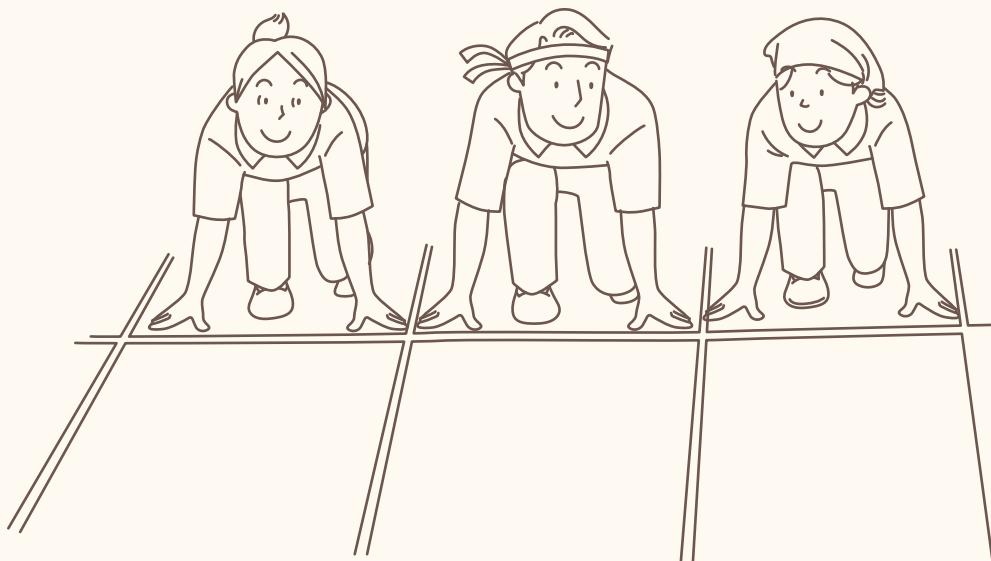
♪ 同じ事業所に同期が5人。自然な流れで、

同期どうしで清掃を終わらせる時間を競い合っています。

日を追うごとに、短い時間で客室を綺麗に仕上げることができると

ダイレクトに数字で実感できて嬉しい!

同じスタートラインから始めた同期なので、燃えます(笑)



ココがポイント!

共有

力技

感謝

エリアのチーム力は凄い！

先般の大坂地震の際、隣の棟のエレベーターが止まりました。

お客様へご迷惑をお掛けしましたが、

その後もっと大変だったのが、膨大な数のシーツや

タオル類を階段で運ばなければならなかつたこと。

その為、近隣の棟からたくさんのお客様が

お手伝いで駆け付けてくれました。



なんと
12階！

汗だくになりながらみんなで協力して階段を運んでいると、

お客様が「大変だね」「ガンバレ！」と声を掛けてくれて、とても嬉しかった！

無事に運び終え、次のチェックインのお客様には迷惑をかける事無く、

清掃を終えることが出来たんです。

大変だったけれど、不自由をおかけしているお客様からのエールと、

一致団結して困難を乗り越えたチームに、すごく達成感を感じました！

ココがポイント!

商品作り

全員が
主役

最初はイヤだったけど…

初めは清掃の仕事が嫌でした。

でも支配人の言葉でその気持ちが変わりました。

「清掃スタッフがいてこそホテルが成り立つ。

清掃がお部屋という商品を作り、フロントはその商品を売らせてもらっている立場。」

これを聞いて「主役と言われたわけではないけれど、

地味で脇役と感じていた私たちがホテルを支えてる」と感じ、

もっと頑張ろうと思いました。

ドーミーインは色々なセクションを経験できる環境ですが、

今はもっと清掃をやりたいと支配人に伝えちゃいました。



ココがポイント!

最初の接点

顔なじみ

財産

至福の時間

Fun♪ Fun♪ 14

ドーミーインの中で、 真っ先にお客様に接する仕事。 最高の印象で、 フロントへお通ししたい！

♪ 常連のお客様に顔を覚えていただけるのはもちろん嬉しいです。
でも、毎日外で仕事をしていると、道を通る方々とも馴染みになる。
「おはようございます」
「こんにちは」
「行ってらっしゃい」
そんな街のやりとりが楽しい。

♪ 外国のお客様からは特によく話しかけられ、
チップを下さろうとする場面も何回かありました。
「お仕事ですから…」と謹んでお断りしています。
笑顔いっぱいに、心でしっかりいただきておきます！

♪ 実はパワースポット!?

和歌山タワーパーキング No.19へいらっしゃ~い。

- ☆宝くじが当たった
- ☆会社で昇格した
- ☆結婚のプロポーズが成功した
- ☆会社の社長になった
- ☆ステキな彼女ができたetc…
- これ、当ホテル駐車場の
No.19に駐車された方の実話です。



♪ タワーパーキングの待ち時間は宝物。
ラッシュ時はもちろんですが、
出庫までお待ちいただくことがあります。
お客様にとってはイライラだけど、
自分にとっては宝物。
だって、ホテルマンとして、お客様と会話をして、
名前を顔を覚えていただく絶好のチャンス!
ただ“待つ”時間なので、御食事中のレストランよりも深くお話しできる!
そんな会話の後、「ありがとう!」と笑顔でお出かけになる姿を見る時は、
まさしく至福の時間なのです。



パーキング、シャトルバス、レンタバイク、
セールス&イベントカーの運営、管理を担当するチーム。
DOMINISTA D-LIVE DEFENDERS(頭文字Dが3つで、“D3”!)
ドーミーインの全てのサービスの「始まり」と「仕上げ」を担当する最前線です。

現在、Funブック編集部では、次号に向けて同チームのエピソードを収集中!

お楽しみに!!

DOMINISTA

THE GLOBAL TOURIST RELATIONSHIP

最初はイヤだつたけど…

やつた！ 雨だ!!

DOMINISTAが
DOMINISTAで
ある瞬間。

認めてもらえた瞬間！

よい朝のために。
KYORITSU
HOTELS & DORMITORIES

1902-1000-COR