



2024年1月23日

SHIROYAMA HOTEL kagoshima の頂上を目指す 第3回「ホテリエ No.1 コンクール」を開催

【開催日】2024年1月30日(火)

SHIROYAMA HOTEL kagoshima（城山観光株式会社／所在地：鹿児島市／代表取締役社長：矢野隆一）は2024年1月30日(火)に社内研修の一環として、若手からベテランまで参加者を募り、日頃の接遇の成果を競う第3回「ホテリエ No.1 コンクール」を開催いたします。

現在、SHIROYAMA HOTEL kagoshima において、お客様に直接サービスを提供するホテリエは約300名在籍しています。日々研鑽し続けた仕事の成果を発表する場として社内コンクールを開催し、入社5年以上という条件を満たせば参加制限のないエキスパート部門と、勤務年数5年未満の若手を対象にしたフレッシュャーズ部門の2部門それぞれでNo.1を競います。

仮想のお客様とのやり取りを設定し、両部門ごとに課題を定めて(当ホテル情報の案内、及び商品提案など)、日頃接客するなかで起こりえるシチュエーションへの対応力・会話力を競い、また参加者の部署ごとに応援タイムを設けてチーム力も披露します。さらに今回は審査員5名全て社外有識者に依頼し、より専門性・多様性のあるクリアな視点での審査を図りました。

この取り組みで、今後さらに従業員のホテリエとしての意識、チーム力、接遇の向上を目指し、お客様により質の高いサービスが提供できるよう邁進いたします。

【ホテリエ No.1 コンクール詳細】

- 開催日時 2024年1月30日(火) 14:00～16:30
- 会場 アメジスト(2F)
- タイムスケジュール 14:00～開会式
14:15～応援タイム（参加者の部署ごと）
14:30～競技開始
 - ・エキスパート部門（競技時間：7分。午前中に筆記試験50分を終えて）
 - ・フレッシュャーズ部門（競技時間：5分）16:30～審査結果発表、閉会式
- 参加資格 <エキスパート部門> 入社5年以上、その他の条件はなし
<フレッシュャーズ部門> 入社5年未満 ※共に自薦、他薦問わず。
- 参加者 <エキスパート部門> 5名(男性2名、女性3名) 勤務年数6～14年
<フレッシュャーズ部門> 5名(男性2名、女性3名) 勤務年数4カ月～4年
- 課題 ホテル内のパブリックスペースにて顧客から声をかけられ、ご要望にお応えする接遇スキルを競う。
<エキスパート部門>
① [競技時間5分]「当ホテルの過ごし方の提案を依頼」と「苦言」を組み合わせたシュミレーションを2パターン用意し、どちらかを出題。
※参加者には前もって2つのシュミレーションの詳細について告知。

② [競技時間2分] ホテルブランドコンセプト「美しき森、美しき時。」についての考えをスピーチ

③ [午前中に50分] 筆記試験(マナー・プロトコール・かごしま検定より出題)

〈フレッシュャーズ部門〉

「親友の誕生日のお祝いにふさわしいものを何か勧めてほしい」という要望にお答えする。

(ホテル内全商品が対象：アニバーサリー 商品・宿泊プラン・贈答品・バンケットディナー商品・パーティープランなど)

■審査結果

全ての競技終了後、審査結果発表

【報道関係者様からの本リリースに関するお問い合わせ】

SHIROYAMA HOTEL kagoshima (城山ホテル鹿児島) <https://www.shiroyama-g.co.jp/>

〒890-8586 鹿児島市新照院町41-1 TEL:099-224-2212 FAX:099-224-6686

マーケティング部 大羽/岡田 E-mail : a-ohba@shiroyama-g.co.jp, okada@shiroyama-g.co.jp