

第2回月例交流会結果報告

1. 開催日 2011年9月27日(火)
2. 場所 千葉夷隅ゴルフクラブ
千葉県夷隅郡大多喜町坂谷588
電話:0470-83-0211 FAX:0470-83-0215

【総括】

当日の朝は小雨であったが、スタート時刻には天気も回復し、プレーを通してキャディさんの「お客様満足向上の取り組み」を体験するのに絶好の日和となった。また、この月例交流会の開催にあたり多大なご協力をいただいた千葉夷隅GCの和田副支配人も3組目と一緒にプレーされた。プレー中のキャディさんの適切なアドバイスや細かな気配りは、お客様満足向上の意識が一人ひとりにしっかりと根付いていることが実感できる素晴らしいものであった。プレー後、和田副支配人から「千葉夷隅GCにおける経営品質向上の取り組み」の説明を受けた。活発な意見交換が行われたため、終了時刻が当初の予定より大きく遅れたが、意義深い取り組みの証左と考える。なお、反省点として、参加者が募集人数の半分程度にとどまった点が上げられる。この点は今回の交流会に限ったことではないので、募集方法の根本的な見直しにより対応する必要があると考える。



資料1

当日の質問票

1. 千葉県内ゴルフ場では女性をターゲットとしているため、女性への施策(レディス専門の売店等)を行なっているゴルフ場が多く見受けられます。御社においては施策を行なわなくても?(青年)男性のお客様が多く見受けられます。おもてなし、サービス以外にお客様が来られる要因には何があるのでしょうか?
2. サービスの質の共有はどんな機会にされているのか?
3. 前回来たときと今回の差を作らない工夫は?
4. キャディーさんやレストラン従業員の皆様は人の入替があると思いますが、その中でお客さま満足向上の取り組みを高いレベルで継続できる要因はどのようなもののでしょうか?
5. キャディー及び従業員教育で経営品質維持のために特に注力されている点は何でしょうか?
6. 高齢化への対応(キャディー)?
7. 改善提案のネタ切れ現象はありませんか。
8. 他のゴルフ場経営陣の見学はどのくらい(人数)ありますか。
9. 全体ミーティングはどのくらいの頻度で行ないますか。
10. 3/11、地震発生時の対応はどのようにされましたか。



11. お客様に満足してもらうため、最近はじめたサービスはありますか。
12. 経営品質の考えを理解しているスタッフは？
13. 「お客様からの声」で最近のトピックスは？
14. セルフプレーヤーの要望、不満足と感ずる点。
15. 日本経営品質賞受賞時のレベルと比べ、さらにクオリティは向上していますか。
16. 多いクレームはどのようなものでしょうか？それに対してどのように対応していますか。
17. このような研究会、勉強会で多い質問とそれに対する回答はいかがでしょうか。
18. 社員のみなさん、とても笑顔が素敵でした。日頃から意識していることはありますか。
19. 新人への教育(基本コンセプト、理念等)はどのように、誰がするのですか。



※改善提案採用事例の紹介

レクチャーの中で紹介された改善提案採用事例のなかで、今回確認できたものを2つ紹介します。



グッドマナー
プレーヤーを選
定、表彰

コンペ開催
時はスコア
カードに氏
名を記入し
て配付



千葉夷隅ゴルフクラブ全般について

＜施設の工夫、ご案内窓口対応など、周辺環境などで気付いたこと＞

- ・ 施設の整備が行き届いており、気持ち良かったです。スタッフの皆さんの笑顔が気持ち良く、良かったです。
- ・ コース整備は非常に良くベストコンディションでした。有難うございました。
- ・ カートの際、携帯を傷つけないように袋に入れてくださったり、全体的に温かみのある気持ちのいいプレーをさせていただきました。
- ・ コースは整備されていて素晴らしい。台風のと、ていねいに整備されたことが良くわかった。携帯電話や時計のカバーは素晴らしいアイデアだと思う。

＜キャディーの対応など、プレーで気付いたこと＞

- ・ ビギナーにも丁寧に接していただきありがとうございました。
- ・ 岡本さんは非常にフレンドリーで、行動もキビキビしていて気持ちよくプレーできました(ゴミ、ティー、タバコ等が落ちていると拾っていました)。
- ・ キャディー付のゴルフは今回で3回目と非常に少なく最初は不安でしたが、とても気持ちがいい人で、気分よくプレー出来ました。
- ・ スタッフの皆さんのおもてなしの心には、いつも感謝しております。
- ・ 評判どおりの素晴らしいキャディーさんだった。楽しくプレーが出来た。

＜レストランの従業員の対応、メニューについてなど＞

- ・ メニューよりも本物が豪華でした。味も素晴らしかったです。値段以上の満足度です。
- ・ メニューは豊富でボリュームも満点、ウェイトレスのオーダー取りも復唱確認が出来ていた。
- ・ メニューは鳥のソテーを食べましたが、とても美味しくいただきました。ウェイトレスの方が、我々が何を注文したか覚えていることがすごいと思いました。
- ・ 量が多すぎる気がします・・・。
- ・ これまで食べたレストランの中で、最高の食事だったと思う。味・ボリュームともに大満足。ウェイトレスさんもしっかりとした対応をしてくれた。

その他、月例研究会全般に亘っての感想、千葉県経営品質協議会事業に対するご要望など

- ・ CQACを盛り上げていきましょう。

以上