



■マニュアルロープレ風景



■研修実施の様子



紺認証取得を通じて、お客様接点業務の総点検を実施 「接客品質」と「ガイド品質」向上を目指す

TOTO

TOTOミュージアム

<https://jp.toto.com/museum/>



TOTO株式会社は、日本にまた下水道が整備されていない1917年に、国民の健康で文化的な生活の実現を願い、水洗便器をはじめとする衛生陶器の製造を目的に創立しました。その後、日本の近代化とともに、水まわりの技術や製品サービスは目覚ましい進歩を遂げ、私たちの暮らしは、豊かで快適なものへと進化しました。2015年にオープンしたTOTOミュージアムでは、創立時から今に至るまでの足跡や、受け継がれるものづくりへの想い、世界各地での事業展開を貴重な資料と共に紹介しており、TOTO社員の研修をはじめ、一般のお客様においても、自由に無料でご見学いただける企業ミュージアムです。おもてなし規格認証2020で、「★(紺認証)」「以下、紺認証」を取得した同社の、認証取得の目的、認定されるまでの背景やその効果について、同社 社史資料室ミュージアム推進グループ グループリーダー 古田香織氏にお話を伺いました。

※経済産業省が創設した「おもてなし規格認証制度」の審査には、株式会社MS&Consultingのサービスの顧客満足度調査「ミステリーショッピングリサーチ」が利用されています。

おもてなし規格認証の取得の目的について教えてください。

TOTOミュージアムは、「おもてなしの心をもつて、世界中にTOTOファンを創出・拡大すること」を目指して日々活動しています。そのような時に、おもてなし規格認証の存在を知り、認証設立の目的とセルフチェックシートの内容を確認したところ、多面的な視点で評価基準が設定されているため、今後の中長期を見据えた運営基盤の整備に効果があると判断し、下記の目的で紺認証取得を決めました。

- 認証取得目的
- 外部基準の導入により、やるべきことへの「選択と集中」を図る。
 - 「お客様満足(CS)」だけでなく、「従業員満足(ES)あつてのCS」という共通認識を浸透させる。
 - 理念・方針から重点実施事項の推進まで、組織として体系・仕組みを整備標準化し、かつ、方針管理として活用する。



また、認証を取得することにより、次の効果を期待しています。

認証取得後に期待する効果

- ミュージアムで働くスタッフのモチベーションアップ。↓個人の自信や職場に対する誇り、責任感(認証に恥じないよう気が引き締まる)。
- ミュージアムに対する社内外からの見る注目度が変わる(上がる)。
- ↓ミュージアムが今後やっていきたいことに対する協力が得やすくなる。
- 地域貢献によるミュージアム評価の向上。↓北九州市との連携による地域貢献を通じてTOTOの企業価値向上につながる。

審査を受けての感想はいかがでしたか?

審査前に、MS&Consulting社にセルフチェックシートに基づいて確認していたところ、かなり厳しい指摘を受けたので、紺認証が取得できるように活動のブラッシュアップを行いました。

審査本番の際には、セルフチェックシートの項目毎に丁寧な確認がありましたが、お蔭様で自信を持って説明することができ、審査結果も当初想定していた以上の高い評価をいただきました。驚くと共に実施してきた活動への自信を高めることができました。

TOTOミュージアムで特に注力して取り組んでいる内容について、その目的と具体的な内容を教えてください。

オープン当初から4年間は、予想以上の来館者数があり、スタッフ全員で必死に対応してきましたが、この1年は来館者数が落ち着いてきたことを受け、原点に戻って「お客様接点業務の総点検」を行いました。その中心となるのが、各種業務マニュアルの見直しで、スタッフ全員が連携して、原稿作成↓行動シミュレーション↓見直し↓ロープレ↓見直しを繰り返して、完成することができたところです。

実施効果

- スタッフ全員で役割分担して取り組んだことで、連携協力が強まり、全員で作成したという一体感が生まれた。
- スタッフ全員のノウハウを共有し、マニュアル記載通りの行動を実践することで、お客様への対応レベルを高めることができた。
- 業務内容を詳細に振り返ることにより、無駄な業務や非効率な業務が明確になり、業務改善によってシフト毎の生産性向上に繋げることができた。
- 日常業務と年間業務の仕組みを俯瞰して整理することができ、全体像を共有でき業務マネジメントが見える化されマネジメントがやりやすくなった。

今回、紺認証取得を機にTOTOミュージアム様ではどのような活動を進めていかれますか?

紺認証を取得した施設であることに恥じないよう、「接客品質」と「ガイド品質」の更なる強化が必要と考えています。その中核となる活動は、おもてなし人材の育成です。

おもてなし人材とは、「お客様の立場に立ち、感動を提供共有できる人材」と定義して、研修で学んで終わりではなく、研修で学んだことを実務で実践し、実務改善と働き方の改善に繋げていくように取り組んでいます。

具体的には、MS&Consulting社と連携して、次の流れをサイクルとして継続的に活動を展開しています。

人材育成における具体的な活動

- (1) 覆面調査の実施
- (2) 外部講師による研修・覆面調査結果のフィードバックとおもてなし対応のレベルアップの考え方を学ぶ
- (3) 社内講師によるフォローアップ研修・デイスカッションを通じ、メンバー間の「いいところ取り」や次回の外部講師による研修の事前学習
- (4) 実務での実践