

受賞者インタビュー！
受賞のヒミツ
に迫る！

自分の仕事が評価されるのは誰もが嬉しく感じるものですが、
評価される仕事とは一体どのようなものなのでしょう？
今回は株式会社ユウテックと株式会社 Welina から、
賞を獲得した4名をご紹介します！
読めばあなたの明日からの行動が変わるかも……。



受賞当時、
心齋橋 和 NAGOMI にて
勤務していました！

Welina Hotel
統括マネージャー
いしだ けいじ
石田 恵治さん

オープン1週間での閉店……
そこから復活できた喜び

2年間の空白を埋めた受賞も
新規顧客の呼び込みも、全ては口コミから

もももとは2020年にオープンしたホテルですが、直後にコロナ禍になってしまい、わずか1週間で閉店。再オープンを果たした2022年にこのような賞に輝くことができ、喜びもひとしおです。
まずは、お客様の率直な評価で上位に入れたことを嬉しく思いました。日頃から、ホテルの特徴など、良くも悪くも口コミを通じて広まっていると実感しています。例えば、「客室ではなくホテルのエントランスで靴を脱ぐ」という珍しいスタイルに触れたコメントも多く、それが興味をもっていただききっかけにもなるようです。

訪日外国人旅行者に喜ばれる「和」の趣

海外の友人を連れて行きたくするような魅力を広めたい

地域柄、近所には外国の方も大勢住んでいます。意外にもそのような方たちが、建物が建った当初から興味をもってくださったようです。再オープン直後から、「1回泊まりに来てみた」「今度は海外の友人と来ます」と、続々と訪れては嬉しそうにお話していただきました。やはり、和の趣を全面に押し出した館内に惹かれるのでしょう。特に、中国や韓国のお客様に人気があります。



じゃらん net ランキング 2022
「泊まって良かった宿大賞」を受賞！

お客様が書き込んだ口コミ総数と星の数を元に、1年単位で順位付けし発表される賞です。ホテルの規模別に賞が細分化されており、Welina Hotel 心齋橋 和NAGOMIは、「51～100室部門」で総合4.6の評価をいただき、2位を獲得しました。

プラスの反応がほしければ、
マイナスのない接客が必要

基本の徹底が満足度の高さに繋がり、
リピーターを生む

良い口コミを狙うなら、印象に残るような特別な接客が効果的な場合もあるかもしれませんが。しかし私は、基本が一番大切だと思っています。お客様に迷惑のかからない接客をし、ミスなく客室の準備を整えておく。教育においては、それが徹底できることを第一にしています。
お客様が「ありがとう」と笑顔で帰られたら、それでゼロ評価。また泊まっていただけで初めて、プラス評価をいただけたと捉えます。

成長を止めないために行う
メンバーのシャッフル

どこの店舗でも戦力になれる人材を育てたい

スタッフにとっては、同じホテルで勤務し続けるほうが楽だと思います。しかし私は、どの店舗でも活躍できる人材に成長してもらうために、あえて頻りに異動させたりシフトの組み換えをしたりします。特に新入社員は、立場に甘んじることなく、誰かに教えることを通してスキルアップしていけるはず。店舗ごとの違いを理解しつつ、Welinaの基準を身につけてもらうことが狙いです。
外国人スタッフには、それに加えてもう1つ。日本人のお客様に対しても満足度の高い接客ができるように、逃げずに実践を重ねることに力を入れてほしいと思います。

Welina Hotel



Welina Hotel
Premier 中之島 East
支配人
あおき たくみ
青木 巧さん

偶然ではなく、自分たちで掴み取った栄光！

アワード受賞で、認知度も自信もアップ！

狙っていただけに、無事受賞でき嬉しく思いました。当時のホテル利用客の7～8割は外国人で、特に中国や台湾、ベトナム、韓国などのアジア系外国人が多く来ていました。そのため Agoda からの予約数も多く、「これは Agoda のアワード受賞も狙えるのでは……」と密かに期待していたのです(笑)オープンからまだ2～3年しか経っていない「Welina Hotel 心齋橋」が、世界的なホテル予約サイトにこのような形で名前を取り上げてもらったのは大きな武器になりますし、「今まで私たちが行ってきたことは間違っていないかった」という自信にも繋がりました。



受賞の喜びに、コロナの脅威

動きたいのに動けないもどかしさ

受賞の喜びもつかの間。翌年2020年からコロナ禍に陥ってしまいました。これからというところで休業を余儀なくされ、ショックを受けたことを覚えています。観光客が少しずつ復活してきた今となっては、当時抱いた先行きの見えない不安も修行の1つだったと思えます。

「Agoda 2019 年
ゴールドサークルアワード」を受賞！

「Agoda」とは世界250万軒以上の宿泊施設を掲載している、海外のホテル予約サイト。「Agoda ゴールドサークルアワード」は Agoda に掲載される宿泊施設のなかでも、特に素晴らしいサービスを行う施設に贈られる賞です。カスタマーレビューの内容やその返信対応、価格帯、予約数、サービス品質などの評価を元に受賞が決まります。

スタッフの接客力が、ホテルへの評価に繋がる

人材教育とは一人ひとりと全力で向き合うこと

各スタッフの質を高めることを意識しながら仕事に取り組んでいます。私が現在支配人をしている「Welina Hotel Premier 中之島 East」には、335室もの客室がありますが、スタッフは日勤4名、夜勤2名です。限られた人数で回さなくてはならないため、各スタッフに高い対応力が求められるのです。また、外国人スタッフが多いのも、このホテルの特徴の1つ。日本語を学習中のスタッフもいるため、できるだけ多く日本語でコミュニケーションを取るようになっています。なかには日本語を聞き取れなかったスタッフが、半年足らずで電話予約を取れるようになったことも！
また、ときには厳しく接することも必要です。悪いところはストレートに伝えたり、クレーム対応をどうするか本人に考えさせたり。「怖い上司」と思われているかもしれませんが、人を育てるとはこういうことだと考えます。この先、自分が育てる立場になったときに苦労をしないよう、心を鬼にして指導をしています。

インバウンド需要の波に乗る！

Welina にとって久々の新店舗オープン

Welina Hotel 全体の課題として、まずは「Welina Hotel Premier 大阪なんば」のグランドオープンを成功させることがあります。会社としての期待も大きいなか、私も人員手配など全力でサポートをします。コロナ禍明けのインバウンド増など追い風も吹くなか、これを機に知名度をさらに上げ、事業全体を盛り上げましょう！



ユウテック



株式会社ユウテック
くわばら はるゆき
桑原 春行さん

**大鉄工業株式会社から
「長吉長原東第4住宅40号館建設工事 安全優良賞」
を受賞！**

受賞はまさに寝耳に水。「え？なんで？」と思いました。そこで、大鉄工業の担当者に尋ねると「現場でいろいろ手伝ってもらいましたから、桑原さんが良いと思い推薦しました！」と。現場に参加したのは私を含めた4名で、うち1名は協力会社からのメンバー。全員で他社とも協力し合い、現場を無事故でおさめたことを評価してもらえての受賞だと思っています。

現場に参加したメンバー全員の協力のたまもの

日頃の「当たり前」の延長線上にあった受賞

私たちは常に「無事故・無災害」を念頭に置いています。そのうえで、誰も事故に遭わないよう、密に声をかけ合ったり、「他社が重機を入れるようだから、私たちが鉄板を敷いておこう」といったように協力し合ったりといった行動を当たり前として行っています。この当然の行動の積み重ねが無事故に、そして、その先の受賞に繋がったと思えました。たまたま私が職長として名前を出されただけで、受賞したのはあくまでも当社であり、メンバー全員の協力のたまものなのです。

他社とも協力し合って良い雰囲気で行進

着工当初は作業しやすい現場の広さだったが.....

現場で印象に残っていることは、行程が進むにつれ作業がしにくくなっていったこと。現場の面積が広大であり、着工当初は更地です。非常に作業がしやすかったのですが、建物が完成に近づくにつれ「トレーラーが回らない」といった問題に直面しました。H鋼を引き抜く際には、狭小なスペースでの作業に苦労したことを覚えています。それでも無事故で完遂できたのは、当社のメンバーだけでなく、掘削や高職といった同時に現場入りしていた他社の協力があったからこそ。互いに搬入物や重機を移動したり、鉄板敷きを行ったりと、助け合いながら良い雰囲気で行進を進められたのはありがたいことでした。

肝に銘じている3つのモットー

コミュニケーションを大切にこれからも安全に！

「ものを壊さない」、「人に事故をさせない」、「レッカーを転倒させない」。この3つのモットーを常に意識しています。事故に関しては、作業員はもちろん、歩行者や車といった第三者に対しても事故がないように心がけなければいけません。そのために、作業員とのコミュニケーションを欠かさず、こまめに声をかけています。また、事故が起こりがちなのは、ささいなことでも慌てたとき。冷静に作業するためには一人ひとりのスキルアップが重要です。そのスキルアップのフォローにも注力したいと思っています。



株式会社ユウテック
いわた かずや
岩田 和也さん

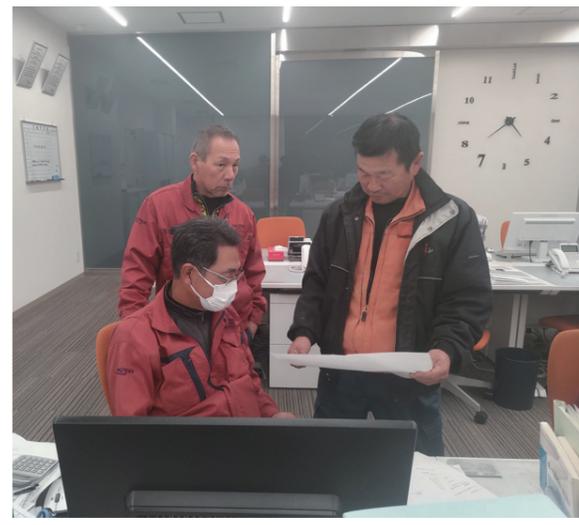
**大阪府営豊中新千里東第3期高層住宅
(建て替え)新築工事 安全優良賞を受賞！**

この工事に携わったのは、今から約2年前のことです。比較的大がかりな工事、重機が現場に6台以上入ることもあり。その割に隣接する建物が近い距離にあり、重機が多く入ったときは建物の壁や人、重機同士で接触しないよう慎重に工事を進めていました。仲間同士の合図や指示出しも念入りに行い、工事が終わるまでの1か月間は緊張感のある時間だったことを覚えています。

嬉しさややりがい人が成長させる

見てもらっていたことへの感謝と、さらなる責任感が生まれた

最初に受賞の話聞いたときは驚きましたが、「自分の仕事をしっかり見てもらっていたのだな」と考えると素直に嬉しい気持ちになりました。また今回「安全優良賞」という賞をもらい、改めて気が引き締まる思いです。これからも事故のない現場進行を続けていきたいと思っています。



安全をベースに、お客様の理想を形にする

相手の話を聞くことは、相手に話を聞いてもらえる関係を作る

1つ目はお客様や現場への配慮を十分にすることです。これはお客様の言いなりになるということではありません。お客様の要望を聞き、そのなかで譲れる部分や譲れない部分を調整していくということです。お客様の話にしっかり耳を傾け、お互いを理解し合える関係性を作るようにしています。2つ目は仲間の安全を守ることです。自分のことだけ考えるのではなく、常に一人ひとりが周りにも気を配れるようなチームでありたいと思っています。そのために重要なのが、基本的な挨拶や声がけ。日頃から声を出しておかないと、とっさのときに声は出ないものですから。



まさかの状況でも、冷静に安全面を優先！

狭すぎ現場に悪戦苦闘

隣接する建物との距離が近く、周囲の建物に影響なく工事を進めるのに苦労しました。その狭さは、土留め用のシートパイル（掘削作業をする際に、隣接する建物の下の土が崩れてこないよう固定しておく板のこと）が入らないほどでした。シートパイルがなくては安全に作業を進められないため、やむを得ず現場監督と相談することに……。結果的に、設計自体を変更してもらい、作業が遅延することもなく無事故で終わることができました。円滑に工事を進めるためには、安全面で妥協をしないこと、早めに相談をすることが大切だと実感しました。



11月以降に入社された NEW FACE! //

新入社員をご紹介します

11月6日入社 12月15日入社



(株)高田クレーン興業(東京) オペレーター 牧野 つよし 剛さん
(株)高田クレーン興業(大阪) オペレーター 徳田 さとし 倫嗣さん

Topics 新車を導入しました！



2023年10月30日
70t クローラー
クレーン
(SCX700-3C5)
(イメージ写真)

2023年10月31日
25tラフタークレーン
(GR-250N-5)(イメージ写真)

2023年11月29日
35tラフタークレーン
(MR-350R f II)