



迫間 優子さん
三重県鳥羽市
鳥羽ビューホテル花真珠

群馬県伊香保温泉・

如心の里ひびぎ野の養
田博美さんよりバトン
をいただきました。三
重県鳥羽・鳥羽ビュー
ホテル花真珠の迫間優
子と申します。

若手スタッフと“乗り切る”

鳥羽駅から車を走ら
せること約10分のとこ
ろにある鳥羽湾を見お
ろす高台に「鳥羽ビュ
ーホテル花真珠」があ
ります。女将となつて
10年目を迎えようとし
ております。

2020年はたいへん厳しく、今まで経験したことがない状況になり、年末年始も宿屋の娘として生まれ、忙しく動き回るのが当たり前と思いついてきた私にとって、こんなに

はなく、次につなげるため、お客様が戻られたら、またこの旅館に来ようと思ってもらえるように、スタッフ一丸となりサービスを見詰めなおしました。若手スタッフが先頭に立

ヨンの指標となりますので私は活用しております。スタッフから、宿の売り上げがないのならば通販事業をやりましようという提案があり、楽天トラベル朝ごはんフエス三重県第2位の鯛茶漬けをスピーディーに販売しました。また

静かな旅館は生まれて初めて経験しました。政府より「不要不急の外出は控えるように」との要請の一言には、自分の仕事は「不要不急なのか？」とも自問自答しました。とても考えさせられた1年でした。

喜んでもらいたい気持ち、コロナが落ち着いたらお客様が心身ともに癒される場所にしたと取り組んでいる姿に感動しっぱなしでした。私が励まさないといけない立場でしたが、私はスタッフの皆さんに支えられました。

ち「サービス向上委員会」を立ち上げ、シミュレーションや業務改善を提案して、某宿泊予約サイトの口コミでは接客部門が4・2から4・5まで上昇し、料理部門も4・0から4・5に上昇。口コミがすべてではありませんが現場のモチベーションが現場のモチベーション

19年度に三重県知事と一緒に、サン・セバスティアン市の料理人と県内料理人若者との交流の場スペインへ食の修行に行った副料理長のアイデアで本場パスクチースケーキを現在開発中です。若手スタッフの前向きな姿勢と、お客様に

40. をもってJKK
全旅連・女性経営者の会
リレーコラム
Vol.137

次は埼玉県小さなホテルセラヴィの清水美枝さんにバトンをお渡しいたします。