

おもてなし
のこころ

野の花のように、さり気なく、温かく。

株式会社大谷山荘

山口県長門市



お客さまこそ最高の講師。
お叱りから真摯に学び、
お褒めの言葉を励みに
進化を目指しています。

代表取締役社長
大谷 峰一様

profile

設立／昭和29年
住所／山口県長門市湯本温泉
事業内容／旅館業、宿泊、結婚式および各種会
合、宴会、ホテル内飲食業務、青バス
運行管理

【問合せ先】 電話番号 0837-25-3221
URL <http://www.otanisanso.co.jp>



客室や館内のあちこちで、大谷山荘のおもてなしを象徴する季節の野の花がお出迎え。素朴でありつつ洗練された活け方に女将のお人柄がうかがわれます。



平成18年にオープンした「別邸 音信」では、チェックイン前にまず抹茶でおもてなし。上質な時間が始まります。

団体から個人へ、遊興から癒しや寛ぎへと、近年、旅行者の志向や価値観は大きく変化しています。宿泊施設にも多様化するニーズへの対応が求められるようになってきました。大谷山荘は、こうした時代の趨勢にこたえつつ、創業時から、さり気なく濃やかな「山草花のおもてなし」を信条としてきた名宿。大谷さんは、「野の花のように、出すすぎず、さりとしてなおざりせず、相手の心に添うようなおもてなしをと考えています。さり気ないサービスこそ、究極のおもてなし。マニュアル通りの対応だけでは心を動かすことはできません。お客さまに感動していただけるサービスが目標です」と語ります。



「別邸 音信」には広々としたメゾネットタイプの部屋も。2階のスペースにはAVコーナーと文机が用意されています。

「ニーズに合わせてハード面の進化を図り、ライフスタイルのご提案ができる宿でも在りたいと思っています。そして、明るい挨拶や笑顔とともに、地域の文化や食を発信し、地元の方々と一緒に長門を、山口県を盛り上げていきたいという思いもあります。交通の便が良いとは言えないのに、わざわざお越しくださいるお客さまを思うと、まだまだ努力が必要です」
爽やかで温かいスタッフの笑顔に気持ちがあわりと和み、「第38回プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」の「おもてなし部門」で4位（山口県内1位）に輝いたことも大いに納得。大谷山荘では、旅の感動を満喫できる特別な時間が待っています。



感動と幸せを感じていただける場所へ。

大谷社長は、「施設もサービスもまだまだ」とおっしゃいますが、伺うたびに、これ以上があるとは思えない上質なおもてなしに感服するばかり。「別邸音信」のオープン以来、毎月おみえになるお客さまがいっぱいいらっしゃるのですね。「地域とと



もに」という想いを同じくするパートナー

としてお役に立ち、これからも末長く、

良いお付き合いを
させていただきたい
と思っています。

担当者ホット情報

向上心に感服しています。

山口銀行長門支店 上田 紘平



湯本温泉周辺の見所や楽しみ方、歴史などが綴られた情報誌「音信」。抒情的な写真と文章に思わず引き込まれるよう。



お客さまの姿が見えなくなるまで見守るのが大谷山荘の流儀。それは、お車であっても電車であっても変わりません。



金子みすゞの世界を表現した人形作家・内海清美氏の作品や名窯の陶器などが展示されている「ギャラリー月の風」。



パソコン入力でお目当ての星座が簡単に観測できる「天体ドーム」。横には見晴らしの良いウッドデッキも。

おもてなし
のこころ

「喜び」と「感動」を、お客さまとともに。

株式会社ヤマサキ

— 広島県広島市 —



さらなる躍進を期し、
髪や肌への願いに応える商品に
心を添えて
お届けしています。

代表取締役
山崎 宏忠様

profile

設立/昭和45年
住所/広島県広島市中区舟入本町3-7
事業内容/化粧品の製造および販売、医薬部外品(スキンケア・入浴剤)の製造および販売

【問合せ先】 電話番号 082-292-7141

URL <http://www.corporate.lasana.co.jp>



売上本数1,000万本を突破した「海藻ヘアエッセンス」。当製品を始め、洗い流さないトリートメントのバイオニアとして美髪ケアを提唱しています。



商品開発は、お客さまの声を出発点とするマーケティング主導型。「実感」にこだわった研究が続けられています。

株式会社ヤマサキは、ヘアケア、スキンケア、アロマの3部門で「ラサーナ」ブランドの商品を展開しています。店頭だけでなく、通信販売、ウェブでも販売。とりわけ、ヘアケア部門の洗い流さない髪美容液「海藻ヘアエッセンス」が大ヒットし、富士経済調査の「アウトバス部門」で5年連続の全国売上ナンバーワンを記録しています。その理由は、もちろん商品力。そして、お客さまの感動と満足を目指す数々の取り組みです。

「髪や肌を大切に思い、ラサーナを選んだくださった方に感謝の想いを届けたい。健やかな美しさを実感していただきたい。それが実現できなければ会社の成長はありません」と山崎さんは断言します。



原料を混ぜ合わせる調整室。長いものは約7時間、短いものでも2時間以上かけて商品の中身が完成します。

通信販売では、20万人ものお客さまへ誕生月にお祝いの手紙と入浴剤、優待券をプレゼント。店頭でも、キャンペーンに応募した方へ手書きの手紙を添えて商品を発送するといった心遣いに感動の声が寄せられ、それがまた、ヤマサキの次なる原動力に。「広島県で化粧品を製造している唯一の会社として成長を続け、広島の誇れる存在になるため、利益は設備投資に注ぎ込んでいきます」とも伺いました。

健康や安全、そしてエイジングケアへの願いに応える商品と、心が通うサービスは、ヤマサキのおもてなしに他なりません。「ラサーナ」が贈る感動と満足の真価をお試しになってみませんか。



トータルビューティブランドへと前進。

担当者ホット情報

サービス業の範たる会社です。 もみじ銀行舟入支店 安達 賢司

株式会社ヤマサキ様はスタッフの方々が若く、とても元気な会社です。また、社長は商品企画力を含めて実行力に秀でた方。同じサービス業として多くのことを学ばせていただいています。業績は抜群、お客さま第二のスタンスも素晴らしい、担当になって

約2年半が過ぎましたが、「広島を代表する企業の発展に貢献したい」と強く思うようになりました。私も精一杯頑張ります。



コールセンターでは、「笑声」と専門的なアドバイスでお客さまの不安を解消。「あなただから」とファンを持つ人も。



工場の屋上には芝生や花壇、彫刻などを配した庭園を整備し、年間約20万トンのCO₂を削減しています。



「使えば必ず良さが分かってもらえる」という信念のもと、年間3,000万個以上のサンプルを生産しています。



出荷商品の箱詰めには、漏れがないよう、バーコードで商品と数が表示されるデジタルピッキングシステムを採用。

おもてなし
のこころ

目指すは、「感動のあるエアライン」。

株式会社スターフライヤー

福岡県北九州市



「乗って良かった」と
言っていただけるよう
期待を超えるサービスに
全社で取り組んでいます。

代表取締役社長執行役員
米原 慎一様

profile

設立 平成14年
住所 福岡県北九州市小倉南区空港北町6
北九州空港スターフライヤー本社ビル
事業内容 航空運送事業

【問合せ先】 電話番号 093-555-4500
URL <http://www.starflyer.jp>



トータルデザインとして豪華さではなくスタイリッシュを追求する株式会社スターフライヤーのコーポレートカラーは斬新な黒。世界初の選択でした。



スタッフのユニフォームもスタイリッシュに黒で統一。パンツスタイルCAの方は颯爽としつつ温かい笑顔が印象的。

飛行機に他の乗り物とは違った特別なワクワクした気持ちを感じる方も多いのではないのでしょうか。その高揚する気持ちを期待以上の満足という「感動」でさらに満たしてくれるのが、北九州空港をベースとする株式会社スターフライヤー。経済産業省が主催する「平成24年度おもてなし経営企業選」に選出され、財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協議会が行うJCSI（日本版顧客満足度指数）調査では、国内航空業界の中で顧客満足度5年連続第1位に輝いています。

「満足はハードとソフトで成り立っています。ハード面では他社に真似のできないものにと、高級感・快適性を追求しました。一方ソフト面は、ご不満を懸命に分析して改善し、満足に変えるのが当社のスタンス。また、機内アナウンスやCAが通路を行き来する回数を少なくし、ゆったりとお寛ぎいただけるようにも努めています。その上で五感を研ぎ澄まし、お一人お一人の様子や表情などから求められるサービスを知覚する。それが評価につながっているのではないのでしょうか」

スタイリッシュでリーズナブルを旨とする同社に、「真のおもてなし」の在り方が感じられました。



地方にシミュレーター*を持つ航空会社は国内でも僅か。昨年末には格納庫も完成し、ますます設備が充実しました。

*航空機の地上操縦訓練装置



「おもてなし」を経営理念の真ん中に。

顧客満足度ナンバーワンを目指す株式会社スターフライヤー様とともに、地域のために発展を目指しています。米原社長はダイナミックな発想と牽引力が魅力の方。国内の定期旅客航空会社が20社を超える厳しい環境の中、ますます発展してい

ただくために法人のお取引先をご紹介します。北九州銀行 本店営業部 河口義朗



担当者ホット情報

地域のために発展のお手伝いを。



「おもてなし経営企業選」選出のトロフィーは顧客ニーズに合致したサービスと従業員や地域に愛される経営の証です。



座席数を減らしてゆとりを持たせた客席はまるでハイクラスな書斎のよう。フットレストや電源も完備されています。



年1回の「北九州空港まつり」では、シミュレーターを公開。今年からは格納庫で整備の現場見学も企画中だそうです。



国内線では珍しい全席へのモニター設置。このモニターを使った楽しい企画も進んでいるようです。