

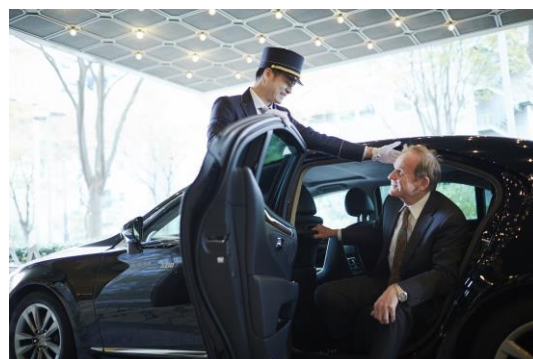
2022年4月28日

京王プラザホテル ニュースリリース

京王プラザホテル フィーチャー100
～おもてなしの裏側にある、ちょっといい話～

京王プラザホテル（東京：西新宿、社長：若林克昌）は、開業 50 周年を迎えました。そこで、世界各国からお客様をお迎えし、心に寄り添うサービスを提供するホテルとして私達のおもてなしに秘められたエピソードをシリーズでお届けしています。

■VOL. 92 ホテルの顔として最前線に立つ、ロビーサービス



京王プラザホテルの玄関であるメインロビーで最初にお客様をお迎えし、最後にお客様をお見送りするのがロビーサービスのスタッフです。いわば京王プラザホテルのはじまりと締めくくりのサービスを担う重要なポジション。その仕事内容はお出迎えからお部屋へのご案内、近隣の道案内、タクシーの手配、宅配便のお引き受けなど多岐にわたります。

スムーズで迅速なご案内のため、スタッフは当日のレストランの予約状況や宴会場の内容を把握し、とくにチェックインのお客様にはエントランスでお迎えする際にお名前をお伺いしフロント近くのスタッフへ無線で連絡するなど、きめ細かなサービスを心がけています。

また、VIP やリピーターのお客様の車両番号や顔写真を覚えることをはじめ、長期滞在プランをご利用のお客様には日々の生活スタイルに応じた一歩先のご案内ができるようにするなど、お客様を知り、お声をかけ、お名前をお呼びすることを大切にしています。

トラブルの際にも迅速な判断力と対応力を発揮するのがロビーサービスの底力。過去には、あやまって航空チケットを入れたまま宅配便を送ってしまったお客様を瞬時の判断で宅配便集配所にお連れし、無事に飛行機に間に合ったという事例も。

お客様に笑顔になっていただくことがいちばん、と語るロビーサービスのスタッフ。スムーズなご案内に欠かせない必需品を満載した制服のポケットには、ホテルエントランスの顔ならではの心意気もたっぷりつまっているに違いありません。

本件に関するお問合せ先：株式会社京王プラザホテル
営業戦略室 企画広報 杉浦 陽子・小田 力・川嶋 慶子・波多野 千恵子
〒160-8330 東京都新宿区西新宿2-2-1
T e l 03-5322-8010 F a x 03-3346-2479
www.keioplaza.co.jp

