

Golf Course Management & Maintenance Magazine

令和3年12月1日発行
(毎月1回1日)
第54巻第12号

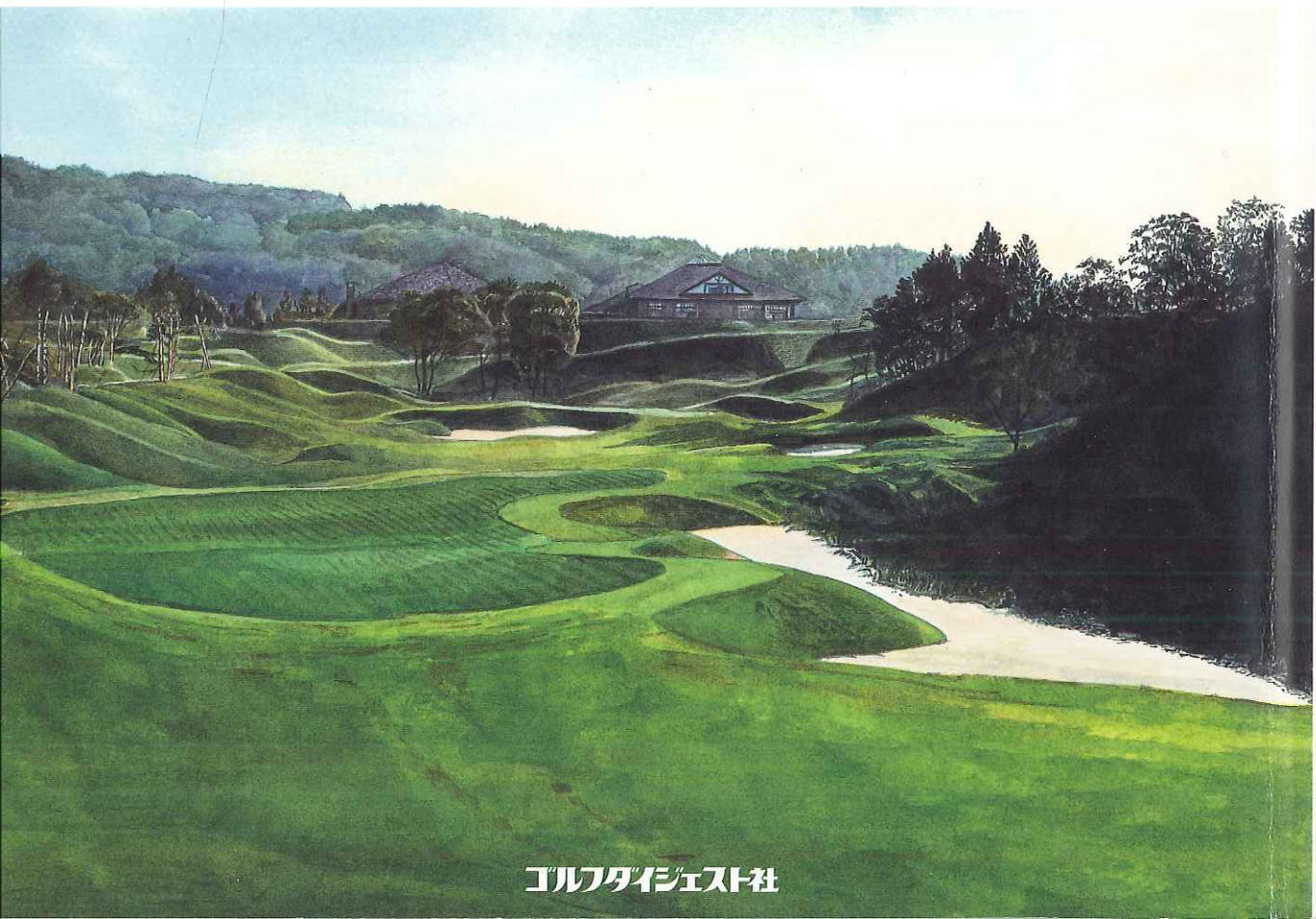
ゴルフ場セミナー

12月号

課題を見える化するロコミ分析

コロナ禍での接客術とマナー教育

対談・メカニックが語るこれからの管理



伝える
「技術」と
「心」を身に
つけよう

オフ
シーズンに
覚えよう

コロナ禍での 接客術と マナー教育

解説: 笹西真理 (株)ウールズ代表取締役 / (一社)日本マナーOJTインストラクター協会会長

緊急事態宣言が解除された9月末以降、新型コロナウイルス新規感染者数は大幅に減少しているものの、しばらくは予断を許さない状況が続く。コロナ禍で接客の常識が変化している。感染対策を意識しつつゴルファーに好感をもたれる接客をするにはどうしたらよいのだろうか。そのノウハウを専門家に聞いた。

コロナ禍をきっかけに大きく変化したゴルフ場での接客の1つが、「接触型から非接触型」への移行だ。もともと省力化対策として自動チェックイン機や自動精算機は一部に導入されていたものの、感染防止対策として、それが大きく進んだ。フロントに限らず、マスター室のスタッフであっても、キャディであってもお客様に接する際は、クラブやボールの手渡しなど、サービスをする上で接触が前提となっていることは間違いない。しかし、コロナによって、できる限りの接触を避けようというマインドが浸透した。もちろん、すべてを機械で行えるわけでも、非接触で行えるわけでもない。お客様に合わせて柔軟に対応するサービスは人にしかない。

また、お客様に居心地のよさや安心感を提供するため、以前よりおしほりやアルコールなど、消毒に対する意識や作業頻度ははるかに高まった。それに加えて、マスクを着用しながらの接客、という点も大きな違いだ。これに関してはゴルフ場に限らず、ほぼすべての対面接客における課題だと思いが、お互いの顔の表情が分かりづらくなったことで、冷



コロナ禍で、自動チェックイン機や自動精算機が普及

たい印象を与えたり、距離感が生まれてしまいかねない。マスク越しでも笑顔でいられているか、定期的に鏡を見ながらセルフチェックして、確認してみてほしい。

また、感染対策のため、お客様との物理的な距離は確保しなければならぬといえ、待ちの姿勢（受身）になり心の距離も遠くなることはよくない。つまり、スタッフ側から必要以上にお客様と実際の距離もなくなると、セルフサービスと変わらなくなってしまう。かといって、むやみやたらに話しかけるといふことではない。こちらから能動的、積極的な姿勢を失ってはならないということだ。私たちの経験でも、実際に一歩踏み込んだ形で声かけをするほうが、圧倒的に喜ばれることが多い。

たとえば、どのような感染地策を行っているかを具体的にハウスの入り口やフロント、レストランはもちろん、練習場やティーイングエリアといった屋外で

もしお客様側から「控えてほしい」との素振りや要望があれば、その時点で控えればよい。

コロナ禍では、多くの飲食店や他のレジャー施設の利用を制限されたり、利用自粛を求められていたため、友人・知人との繋がりを求めてゴルフをした人も少なくないはず。様々な制約のあるなかで、快適な接客をしてみようと、顧客満足度はきつと高くなるに違いない。

ホストとゲストの

見極めが大切

感染リスクの低い屋外スポーツとはいえ、何の心配もなく心からゴルフを楽しみたいと考えている人は多いはず。そこで、どのような感染地策を行っているのかを、誰が見てもすぐに分かるようにPRすることが大切だ。すでに多くのゴルフ場で

も、敷地内のいたるところで、大きなくわいにアピールする。そうすることで、お客様に「安心してゴルフができる」「このゴルフ場は信頼できる」という気持ちが生まれてくる。なかには、ちょっとしつこいと感じる方がいるかもしれないが、多くの人の心を軽くすることができずにはない。対策アピールが不十分ということはないか、もう一度考えてみてほしい。

大型コンペが減ったこともゴルフ場にとって大きな変化だと思いが、接客という点では、仕事関連の場合が多い大型コンペ客と個人客（少数）では基本的な接し方が異なる。大人数だが同僚や顔なじみが多く、よりスムーズな進行が求められる大型コンペのお客様に対しては、原則必要最低限の接客で構わない。個人客なら喜んでもらえる声かけであっても、初めて利用するコンペ客にとっては、うとうとうしいと思われることも少なくない。スタンスとしては、「迷惑にならないように」「マイナスイメージにならないように」というような姿勢でOKだ。

一方、個人客に対する接客だが、お客様を知ることが大事にしたら

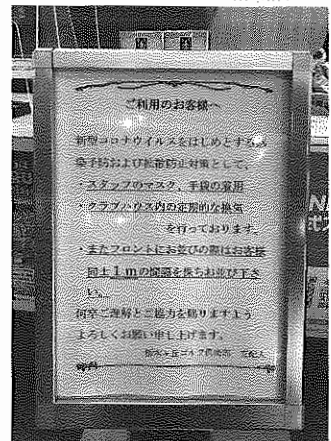


居心地のよさや安心感のためには、徹底した感染防止対策が不可欠

いた。サービスマンに従事する場合、提供するサービスを平等にすることは、基本的なことだ。しかし、ゴルフ場では、そのサービスの統一化が、逆効果となってしまう可能性がある。メンバーシップコースの場合、様々なタイプのメンバーがいることを常に意識して接するのと同時にピジターであっても個人客へはそれぞれに対応が必要である。たとえば、「真っ先に自分を見つけて挨拶をし



マスク越しでも笑顔でいられるように定期的にセルフチェックしよう



感染症対策を実施していることへのPRは
しつついくらでも問題ない

てほしい」という人もいれば、「同伴者から挨拶をしてほしい。自分は最後に構わない」という人もいる。

「自分を一番大切に扱ってほしい」タイプなのか、あるいは、「ゲストを大事に扱ってほしい」タイプなのか。接し方次第で、スタッフ自身、引いてはゴルフ場への評価が大きく分かれてしまう。

接客の質を高めるためにも、個人客の好みや特性について、できるだけしっかりと把握しておきたい。もちろん、来場頻度が高いメンバーのような場合はバイネームで呼ぶことが基本だが、個人の好みまで把握しておきたい。レストランで新メニューが出たときや、レアなグッズがショップに並んだときなど、お客様の好みに合致しているのなら、積極的にお勧めしよう。ただし、お客様と

親しくなりすぎるのは、避けるようにしたい。「親しきなかにも礼儀あり」で、フレンドリーというよりは、アットホームな雰囲気作りを目指してほしい。

なお、カジュアル志向のゴルフ場であれば、メンバーやその家族が描いた絵を展示したり、イベントを頻繁に行うなど、お客様参加型の企画を積極的に開催してみたいかがだろう。最近若年層や女性の来場者も多いので、SNSでどのようなものが流行しているのかを日頃からチェックして、取り入れてみることもよい接客の1つとなる。

全体研修とOJTの 組み合わせが効果的

ここからは、マナー教育について考えていこう。

オフシーズンに、例年マナー教育（研修）を実施しているゴルフ場は少なくない。昨年はコロナ禍真っ只中ということもあり、研修できず、今年度こそはと考えているゴルフ場は多いだろう。どのような研修が望ましいだろうか。

ゴルフ場で行われる研修は、講師1名が多数の受講者に教える集合研修（全体研修）が一般的だと思う。

確かに基礎的なマナーは全体研修で十分だが、各部門での現場での応用を考えた場合、それだけでは不十分だ。全体研修では講師と受講者の割合が1対複数になるため、研修中に細かな点をケアしづらく、研修で学んだことが身についたかどうか、結果の見極めは本人やゴルフ場に任せられない。そこで、全体研修の後にOJTを実施し、学んだことを実践してほしい。そうすれば、アウトプットまで確認することができる。また、正しくできていない点があれば、すぐに指摘して改善させることも容易になる。

そう考えると、全体研修を何度も重ねるより、全体研修とOJTを組

み合わせたほうが、時間面でもコスト面でもより効果的だ。受講者の業務を講師が近くで確認できるため、どのような点が苦手か、あるいは得意かなどが明確になるのもメリットだ。なお、講師も同じ制服を着用すれば、お客様の目には従業員同士に見える。指導やアドバイスは、お客様に気づかれないようにするだけなので、業務にも支障をきたさない。

また、ただ研修を行うというだけではなかなか効果が出ないので、研修前に、自ゴルフ場の課題を抽出したり、改善点を明示しておきたい。「クレームが多い」「口コミをよくしたい」「離職率を下げる」といった、シンプルなものでも構わない。そうすることで、受講者側も講師側も共通の目的に向かい、改善点を共有することができる。また、オーナーや

研修後は、アウトプットできているかOJTでチェックしよう

社長、支配人などから受講するスタッフに対して、「こういうゴルフ場になるために、〇〇に関する研修を受けてください」と、研修を行う意図・狙いを通達しておいてほしい。そうすることで、受講者も目的意識をもって研修に望むことができ、当日の姿勢や理解度も変わってくる。



ゴルフ場での全体研修も オンライン開催が可能に

具体的な研修の中身について。全体研修では、接客のベースとなる考え方や言葉遣い、お客様の期待値と評価がどのように生まれるか、といった内容はしっかりと押さえておきたいところだ。もちろん研修内容は、当然メンバーシップコースとパブリックコースでは客層が異なるため、別の内容となる。さらにメンバーコースでも、名門コース、高級コースと呼ばれるようなゴルフ場とカジュアルなゴルフ場では、求められる接客の水準が異なるため、研修内容も変わってくる。「かしこまりました」「恐れ入りますが」といった汎用性の高い用語であっても、状況に応じた伝え方が必要となってくる。特に、名門・高級コースでは、きめ細かな対応力とアウトプット力が必要となる。ひと声かけるときでも、いろいろな状況を想定した文例をインプットしておこう。普段使用していない言葉は出てこないものだ。

コロナ禍では研修が不要不急のものとして捉えられ、従業員を一堂に集めることも、県外から講師を招く

ことも、中止したゴルフ場が多かったのではないだろうか。実際、今年はほとんど研修先で指導することはなかったが、一部の研修をオンラインで実施した。

そのときはゴルフ場で研修を行ったが、自宅などに視聴環境が整っていない人はゴルフ場で直接受講し、視聴環境が整っている人たちはPCやスマートフォンなどからオンラインで、合わせて全60名が参加した。コロナ前はオンラインでの研修は一切なかったが、通信環境の整備が進んだこともあり、初めてオンラインで研修することができた。全体研修であれば、オンラインでの開催が今後増えていきそうだが、先述したように現場でのOJTは欠かせなく

ない。

しかしながら、外部講師がOJTを行わなくても、これを内製化すれば従業員が講師の代わりを務められる。つまり社内(場内)の研修責任者を育成すればよい。ただ、場内だけで研修すると、気づかないうちにズレや偏りが生じることがあるので、定期的に外部の研修期間を活用し、中立な目でチェックしてもらおうとしたいだろう。また、繁忙期はなかなか研修できないと思うので、オフシーズンに全体研修を行い、シーズンインしてからOJTを行うことをお勧めする。

マナー教育が必要なものは フロントだけではない

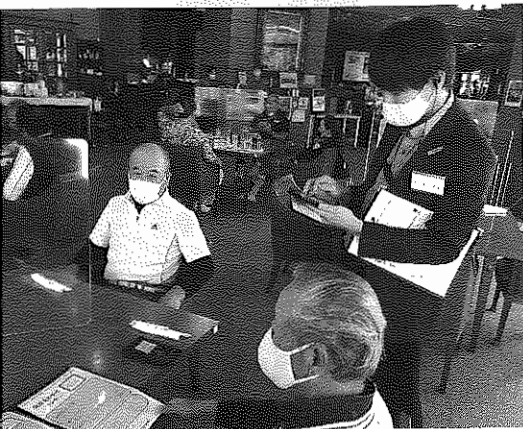
予約サイトの口コミなどをみると、レストランでゴルフ

場を評価する人が増えてきている。昔は、カレー、そば、とんかつといった、男性ウケするメニューに絞っていたところも多かったが、最近では地元産の食材にこだわった専門店にも負けないメニューや、女性や高齢者向けのメニューも増加傾向にあり、レストラン

に注力するゴルフ場が増えている。また自動精算機などの導入が進み、お客様と接する機会としては、フロントの比率が下がったことも、レストランの比重が以前より増している要因でもあるだろう。レストランでクラブ全体の印象が決まることもあるので、特にホールスタッフへのマナー教育は徹底しておきたい。

また、コース管理スタッフは、他部門と比べてお客様に挨拶をしたり、言葉を交わす機会が少ないので、基礎的な接客マナーが備わっていれば基本的には問題がないと思う。ただし、プレーヤーの近くで作業することもあるため、作業中にプレーヤーの目に入ることも少なくない。そうした場合に備えて、いつ誰に見られてもよいように、身だしなみには注意を払ってほしい。

コンピュータやロボットは、外部から機能を付加することで性能が向上するが、人間は「学びをきっかけとして成長する」ことで、能力を高める。優秀な人材を育成するには、「学ぶ機会」と「継続する仕組み」が不可欠となる。ぜひ、この自動化・省力化をスタッフの能力向上と同時に進めてみてほしい。



レストランでの印象がゴルフ場全体への評価に繋がりがやすい

