

今、金融機関に問われる ホスピタリティとは

山田 博史



「ホスピタリティ」とは何かといえは「お客様様の喜びが、私たちの喜び」「お客様に感動を与える」「お客様に感動を与えて喜んでもらうこと」それが、企業評価を高め、自社製品の販売(サービス業はリピーター)を倍加させる、戦略手法である」と定義できようか。少し前まで、CSといわれる範疇でした。つまり「顧客満足(CS)の進化した形といえます。『顧客満足』という言葉は、1986年に初めて登場した言葉で今でも「顧客満足度ナンバーワン」を競う見どころとい

えるだろうか。「ホスピタリティ」を語るときに「ホスピタリティ」とか「満足」を指す。以上がホスピタリティの定義である。リッツ・カールトン(顧客の期待値以上のサービスを提供すること)と「顧客の喜びや感動を与えること」を「ホスピタリティ」として、CSとホスピタリティとどう違うのかといえは「CS」は企業倫理の押付け、思ひ込みであり、「ホスピタリティ」は、CSとES(従業員満足)の相乗効果を生み、従業員が自ら「お客さんの喜び」を感じること自らの働き甲斐を見い出すこととい

が悪いという考えがまかり通っていた。しかし今は金融機関もお客様に選ばれる時代になりました。ホスピタリティ

大阪府浴立春俳句会

谷下 一玄

曼珠沙華別の世みえるまでを見て
捨ててよりももう摘む気なし曼珠沙華

阿戸 敏明

落鮎の淵を出でたる迅(はや)さかな
大文字風の筆勢とはなりぬ

林 なつを

友近ゆけりおはぐろとんば生れし日
に

北浦賀代子

殿(しんがり)に足軽の墓曼珠沙華
表札の源氏名なりき秋すだれ

中江 司郎

縋ひつ兵にもの云ふ菊師かな
旧友を憶(おも)へばいつも赤とんぼ

珠沙華



るために、「お客様相談」やコンプライアンスの向上改善に努めるうにな

明円のぼる

枝をのぼし盗人萩といひにけり
秋蝶の影濃くありし石畳

安川恵美子

曼珠沙華能因縁を開きをり
謂(いわれ)ある鳴らずの鐘やつくつ

奥野 千秋

父遠し王義之展の今朝の秋
秋遍路清めの雨となりけり

谷口欣二郎

虫しぐれふたりといふもさみしかり
夕陽居はなし市川右太衛門

河隅 恵子

かけ下りて湖へ湖へと曼珠沙華
一刷(はけ)に飛天の領布(ひれ)や曼

珠沙華

釜屋さんて知ってるかな

星野 剛

ですな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

あ、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ



て、釜屋さんて知ってるかな。で、一年間ぐらいいいマシヨン業者と話し合っただけでね。話があつたんでね。そ

天然ガスがひらく未来 — エネルギー・フロンティア TOKYO GAS

天然ガスは、温暖化対策にも大きく貢献しています。

都市ガスは石油よりクリーンで環境を守ります。天然ガスは、石油や石炭に比べ燃焼中のCO2排出量が最も少ない化石燃料です。我国は2005年4月に「京都議定書目標達成計画」を策定。この計画には天然ガスを利用したさまざまな温暖化対策が盛り込まれています。

東京ガス株式会社
都市エネルギー事業部 法人営業第二部
TEL.03-5400-7770 (浴場担当)

簡単・確実・安心だからあなたにも配管洗浄が行えます! レジオネラ属菌対策に!!

グッドジョブ 配管洗浄剤 (内容量: 15.4kg/2t用)

汚れを落とす3つのパワー

STEP1: 浮かす [A 剤] 配管内に付着したバイオフィルムを浮かします。

STEP2: 剥がす [B 剤] 浮かせたバイオフィルムを泡の力で剥がします。

STEP3: 仕上げ [C 剤] 余分な活性酸素とアルカリ分を中和します。

特長

1. バイオフィルムの強力除去。
2. 強力な殺菌作用。
3. 緩やかなカルシウムスケール溶解作用。
4. 中和の必要はありません。
5. 有毒なガスは発生しません。

業務用入浴剤・洗剤・水質管理の総合メーカー 株式会社ヘルスケミカル

事業本部: 〒479-0002 愛知県常滑市久米字池田179
事業本部: TEL.0569-43-9111
東京オフィス: TEL.03-6666-7781
E-mail: post@health-c.com

お問い合わせは……
事業本部: TEL.0569-43-9111
東京オフィス: TEL.03-6666-7781
E-mail: post@health-c.com

ご注文は代理店まで

豊富なノウハウ、快適な「ゆ」で信頼に応えます。

クリーンな水・湯質を全自動で維持・管理する全自動型ろ過機

ISO9001を取得

全自動型濾過機・TRBF-A型

全自動型濾過機・FTR-F型

温水器・SS型

本社: 〒577-0067 大阪府東大阪市高井田西3丁目2-21 Tel. 06-6788-5301 E-mail: info@tsuru-kame.co.jp

東京本社: 〒114-0013 東京都北区東田端1-12-1 稲垣ハイ303 Tel. 03-3894-0580

東京工場: 〒335-0001 埼玉県蕨市北町5-5-9 Tel. 0484-44-8320

「国の教育ローン」のご案内 高校・大学等への入学時、在学中の費用にご利用いただけます。(海外留学費用も利用可能)

ご融資の対象となる学校に入学・在学される方の保護者で、

1 世帯の年間収入(所得)が次表の金額以内の方

子供の人数(注)	給与所得者(事業所得者)
1人	790万円(590万円)
2人	890万円(680万円)
3人	990万円(770万円)
4人	1,090万円(860万円)
5人	1,190万円(960万円)

(注) 1 「子供の人数」とは、お申込んだく方が扶養しているお子さまの人数をいいます。年齢、就学の有無を問いません。

2 「6人以上」の場合は、コールセンターへお問い合わせください。

2 次の特例要件のいずれかに該当する方

世帯の年間収入(所得)が前1を超える方の方のうち、子供の人数が2人以下で、かつ、世帯の年間収入が990万円(所得770万円)以内であって、次の特例要件のいずれかに該当する方

【特例要件】

- (1) 勤続(営業)年数が3年未満
- (2) 居住年数が1年未満
- (3) 返済負担率(借入金年間返済額/年収)が30%超

お問い合わせ・ご相談は、教育ローンコールセンター(0570-008656(ナビダイヤル)または03(5321)8656)までお問い合わせください。

ご融資額 学生・生徒お1人につき200万円以内

お支払い 入学時・在学中に必要な費用

ご返済期間 10年以内(交通遺児家庭または母子家庭の方については、1年間の延長が可能です。)

日本政策金融公庫 国民生活事業

●下足箱・ロッカー・傘入箱・貸ロッカー
●番台・カウンター・洗面化粧台・貴重品箱

銭湯繁盛 宝式・もっていい!!

使いやすくて、丈夫で長持ち
皆様に愛され、磨かれ50年
ピカピカの宝式カラン

そんなピカピカ銭湯
湯上がりのお客さん
ホッとひと息・うひす顔

そんなピカピカ銭湯
大入満員
店主も思わず・うひす顔

銭湯来る人、み～んな・うひす顔
ますます繁盛、宝式・もっていい!!

◎宝式カラン・丸形
品番TKN カバーガード付
呼び径 13・20・25

タカオ
ブラッシュ式・高級デザイン
すぐに止まる節水タイプ
品番TKO
呼び径 25

◎宝式カラン・ハート形
品番TKH カバーガード付
呼び径 25

足し湯・湯冷ましカラン **ダイアナ**
品番TD 湯・水
呼び径 25・30・40・50

◎宝式レバー式カランS形は
(品番TK13・20・25)製造中止。
すべてカバーガード付になりました

宝式ワンタッチAシャワー
品番TWA ホワイト

新しく改良
さらに丈夫になりました
宝式の長寿番・Aシャワー

宝式ワンタッチ
カラーシャワー
品番TWC 8色

宝式
長命シャワー
品番TW300
8色

長命
レバーを振るだけで
開閉できるシャワー
使いやすさが好評

宝式・浴場カラン・シャワー製造

製造者 株式会社 小島合金 タカラシキ事業部
総発売元 **シィティエス販売 有限会社**
京都市南区東九条東札辻町1番地 〒601-8024
TEL 075-661-0001 FAX 075-661-0003

他に宝式の製品が色々ございます。
カタログをご送付いたしますので
ご請求下さい。

※宝式カラン・シャワーは、特許・実用・商標・意匠保持されています