

帝国ホテルのサービスの教訓としている算式がありましてね。

それが「 $100 - 1 = 0$ 」というものです。

ホテルでは、ドアボーイがお客様をお迎えして、それぞれの持ち場が連携しておもてなしして、最後にまたドアボーイがお送りするわけですけれども、そのうちのどこか一つでもミスがあれば、他でどんなに素晴らしいサービスをしてもすべて台無しになってしまいます。

ですからたった一つのことでも気を抜いてはいけません。一つマイナスがあれば答えは 99 ではない、0 だというのが「 $100 - 1 = 0$ 」なんです。

同じことを

「 $10 \cdot 10 \cdot 10$ (テン・テン・テン) の法則」

というふうにも言っています。信用、すなわちブランドを構築するには 10 年かかる。しかし、そのブランドを失うのはたった 10 秒なのです。そして失った信用、ブランドを盛り返すにはまた 10 年かかるということです。長い時間をかけてつくり上げたブランドも、たった 10 秒で崩れます。

ですから、一瞬一瞬のお客様との出会いを本当に大事にしなければいけないのです。

Q 1 : 帝国ホテルのサービスの教訓としては、 $100 - 1$ はいくつですか？

A 1 : ()

Q 2 : お客様の信用を得るために常に心がけている事は何ですか？

A 2 : ()