

# きあぐ ばなひ 第9回

平成19年10月

## II ドラマで見える旅館 II

▼今はインターネット時代  
お客様は宿泊の感想をインターネットのページに寄せ  
る。▼温泉に行ったら浴室  
は子供4人だけでタオルも  
持たずに浴槽で騒いでいま  
した。タオルを持っていな  
いことは体を洗わないで風  
呂に入っている事。さらに  
出たり入ったり落着かず非  
常に不愉快でした。たまには  
巡回して注意して下さい。  
IIと言つもの。▼直ぐにカッ  
と来る私。『どうぞあなた  
が子供をしかって下さい』と  
返事をしたくなるが、モノ  
も言いようでカドが立つ。  
▼『貴重な意見ありがと  
うございます。自館に限ら  
ず他の施設を利用する時に  
も、目に余るマナー違反を  
多々目にする機会が増えた

ように思います。』最近は  
昔と違いご注意申し上げ  
ることがなかなか勇気の  
行為となつて参りました。  
た。『昔は地元の公衆浴場  
には必ず、主のようなおじ  
さんがいてマナー違反する  
子供を遠慮なく叱り飛ば  
しておりました。今では懐  
かしい光景です。私も含め



レストラン

叱るチャンスを逃さない事  
が日本の大人の使命なの  
かもしれせん。お客様の  
皆様方も是非ご協力を宜  
しくお願い致します。IIと  
文章をまとめた。▼夕食時  
ビールを飲んだらお金を  
取られた、というクレーム

もある。飲物は通常別会計  
になつております。と返事を  
書いた。▼再度メールが来  
た。『飲物はいかがしますか』  
と言うので、ビールを頼んで  
やった。『別料金です』と言わ  
なければ宿泊料金に含まれ  
ると思うだろう、と言うので  
ある。▼もっとも夕食時飲物  
の注文を聞くと『無料なの  
?』と聞くお客様が結構居る  
と言う事もわかった。これを  
教訓に『別会計でございま  
す。が、飲物はいかがしますか  
』と言う事になった。▼お客  
様に教えられ一歩一歩サービ  
スの向上の毎日である。  
(きらくや社長・村田英男)

郡山市熱海町4丁目39番  
磐梯熱海温泉  
磐梯熱海駅前

電話024-984-2130  
ホームページ: <http://kirakuya.jp>