

# だんとつ通信

HZZ. 04  
NO. 52

## ベルテンポという生きかた

ベルテンポ・トラベル・アンドコンサルタンツ代表取締役の高萩徳宗(たかはぎのりとし)さんの話を聴く機会に恵まれました。2007年5月の“ガイアの夜明け”で紹介されたのを見てずっとお会いしたかった人です。

### 【“至れり尽くせり”の旅行を目指せ…】

価格競争で激しい顧客争奪戦を繰り広げる旅行業界。そんな中でリピート率90%を超える旅行会社がある。「ベルテンポ・トラベル・アンドコンサルタンツ」という会社で、創業8年目、従業員は社長を含めてたった3名という小さな旅行会社だ。価格設定は通常のおよそ2倍。しかしその分、徹底したサポートが売り。創業者である高萩徳宗(たかはぎのりとし)社長(42)は、大手旅行会社に勤めている時に障害者などに対する旅行の提案が少なすぎると実感し、「人は誰でも旅を楽しむ権利はある」と自ら旅行会社を立ち上げたのだ。高萩さんが目指す理想の旅行会社は“1万人に1回ずつ利用してもらうよりも、100人の人に100回利用してもらえる旅行会社”だ。3月10日から2泊3日で屋久島への旅が行われた。参加者はほとんどが、60代の高齢の方であり、中には身体に障害を持ったお客様もいる。(ガイアの夜明け紹介ページより抜粋)

なにしろ予め屋久島へ飛んで、宿泊施設の階段の高さを測っていた姿は衝撃的でした。(今回のセミナーでプロデューサーの指示と判明しましたが、そこらを言っちゃうのが九州男児・高萩の魅力でもあります。)

「あなたは本当にお客様目線で仕事をしていますか？」という事例でホテルの部屋のカードキーの話…案内してこう開けますという説明だけでは不十分、実際にお客様にやってもらって初めてサービスになります。確かに各ホテルでキーの開け方は様々ですよね。お年寄りやホテルに慣れてない方は昔の差込キーだと一様にホットされるそうです。

そして、サービスや商品はその瞬間を売っているのではなく、その前後も含めて楽しい気持ちだったり、思い出だったり、満足のいくサービスを受けたあとのほんのりしたあたたかい気持ちだったり、そう考えたらどうでしょうか？という問いかけ、本当にそうですよね。つい目先の売上げのためにセールを打ったり、いろんなテクニックを弄してみたりとやりがちですが、ずっと続く良い関係、信頼や時間に裏打ちされた経営や様々なことを感じた4日間でした。(勿論、実践します！) タク

ベルテンポ・トラベル・アンドコンサルタンツ <http://www.beltempo.jp/club/>



高萩徳宗さん

# ぐりんらいふ新入生



生まれも育ちも香川で、生粋の讃岐っ子、北地未佳と申します。好きなことは寝ることと食べること。おいしく食べて、ゆっくり眠れたら幸せという単純な性格です。また、旅行が大好きで、年に2回は旅行しています。

3月からぐりんらいふで働かせて頂いておりますが、新しい事だらけで、覚える楽しさ・出来ないもどかしさの連続です。しかし、会社の一員であるという責任をもって、小さな仕事でも一生懸命取り組み、少しでもお客様・会社のお役に立てるよう取り組んでいきます！これからどうぞよろしくお願いします。



2010年度新卒の<sup>マコト</sup>浅野真です。高校卒業後、長野県を出て島根大学を卒業し、そして晴れの国岡山にやって来ました！お酒大好き23歳です。仕事も社会人としての心得もまだまだで、さらには知識もないといった現状。しかし、皆さんのお役に立てますよう、お客様に喜んで頂けるように、このぐりんらいふ株式会社で一生懸命勉強させていただき、プロの意識をしっかりと持てるよう成長していきたいと思っております。大変ご迷惑をおかけすると思っておりますがこれからどうぞよろしくお願いします！！

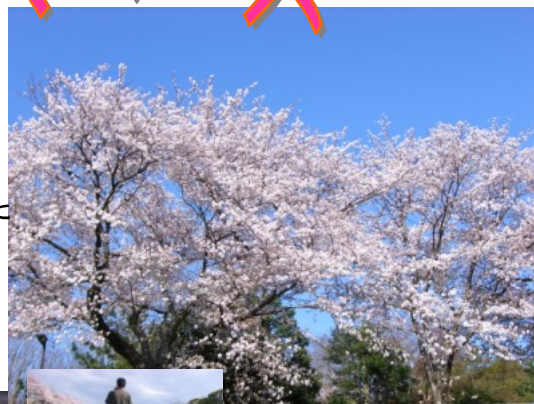


## てんてんスペース

4月7日に、旭川さくら道でお花見をしてきました！その日に限って、寒い寒い。午前中の雨は上がったんですが、風ビュービュー。

謎の我慢大会と化した会場で、新入社員が肉をもってきてくれなかったり、ジャンパーが焦げたりガスコンロで温めたお茶が、盛況だったりと、よくわからないお花見になりました。

来年も笑って、お花見が出来るように、毎日のお掃除を、自分がされて嬉しい事を新しい仲間とともに、全員で、積み重ねていきたいと思っております。がんばりまーす！





# お客様の声

今月もお便りを頂きましたので、ご紹介します。送っていただいた方ありがとうございました。  
みなさんからのお便りどんどんお待ちしております。

丁寧な説明や対応でとても信頼の  
おける会社だと感じました  
有難うございました

ありがとうございます。  
次回からは、サービス  
でも喜んでいただけ  
るよう頑張ります！

東工場の作業 御苦労様でした。  
出入りの多場所での作業  
作業大変なところが、円滑な対応に  
あつたようですね。又お疲れ様

お気遣い頂きありがと  
うございます。  
今後も、より満足して  
頂けるよう精進してい  
きたいと思います。

いつも じのこもた 対応と 丁寧な仕事  
内容で、汚いをきれいに落してピカピカに  
仕上げ ありがとうございます。

ありがとうございます。  
これからも、気持ちを入  
れたサービスを提供  
させて頂きたいと思  
います。

ソファ - 加工が少し遅い  
感じが思いましたが、送料が  
安いので、送料が、送料が、送料が  
安いので、送料が、送料が、送料が

ご返信ありがとうございます。  
ソファクリーニング  
の仕上がり不足、申し訳あ  
りませんでした。また、手  
直しに時間を割いていただ  
き、ありがとうございました。  
ご不満の点がありましたら、  
また お直しに伺わせた  
いでいただきますので、お気  
兼ねなくお伝え下さい。

# スタッフの ちよつといい話

## しん のグッド&ニュー

物欲が止まりません。兄が仕入れた情報に利救されて買ったり、本見て置いたりし、とめいなく欲しい物が出てきます。『何も欲しいモノがない!』よりはよいと思えますが、一つの物から派生して、あっちにも、こっちにもこんなにもモノが、と知らず知らず情報量が増え、引き出しの数が増える(脳内の)ではないかと、また言い訳をしながら買っています。ちなみに最近はおっきなポータブルで費用もはゆい持ちまよ!

## さとうのグッド&ニュー

1ヶ月前の話になつたが、炊飯器を買換えました。先代の炊飯器は学生時代に購入した7年モノだったのでお米を炊くと釜の付近はパリパリ、中心もモソモソ…。やっぱり新しい炊飯器で炊くと全然違います。軽くなるのはイケます。おいしそうに食えるので嫁も上機嫌に、炊きたてのお米の様に、夫婦の関係もアツクにアツいたら良いのであが…。

## たかはし のグッド&ニュー

桜咲き、あかり春になりました。春と言えば花粉の季節。花粉症の私は、2月下旬から薬を飲み、鼻にイオンバリアをし、その上にマスクという完全防備で挑みました。その甲斐あって、“今年はおごく楽な”と思ってくたさ…。今年はお花粉少ない様です(???)とあられあつし、辛抱なのでこのまま乗り切るゾ!!



## 《編集後記》

先日 我社も、旭川河川敷でお花見をしてきました。今年は開花が早かったのですが、花見の頃には葉桜に…と心配していましたが、見事な満開でした!しかし、お天気が、、どんより曇って気温が低く、さらに強風。紙コップやお皿がひっくり返り、何度シートを拭いたことやら…。とにかく寒かったですが、食べて飲んで、みんな笑顔で終わってよかったです。

ヤダ

暮らしも人生もピカピカに。

ぐりんらいふ(株)



みんなで止めよう温暖化

チーム・マイナス6%



〒700-0951 岡山市北区田中 626-2

TEL.0120-443-861

FAX.086-244-6450

e-mail [support@glife.jp](mailto:support@glife.jp)

HP <http://glife.jp/>