

世界一のおもてなし

メートル・ドテル / クープ・ジョエルジュ・パティストサービス
世界コンクール優勝

宮崎辰



- 1996年 フランス校へ進学
- 1997年 東京国分寺「シェ ジョエルジュ・マルソー」に入社
- 1999年 東京 芝「クレセント」(ミシュラン2ツ星) 入社
- 2000年 23歳で日本ソムリエ協会認定ソムリエ
- 2001年 六本木「グランドハイアット東京」開業に携わる。フレンチキッチン所属 チームリーダーとして海外のVIPを接待する
- 2004年 東京銀座「オストラル」にメートル・ドテルとして入社
- 2005年 東京青山「ピエール・ガニエール東京」にメートル・ドテルとして入社
- 2006年 第12回メートルドセルヴィス杯 初出場で準優勝 (29歳)
- 2008年 第13回メートルドセルヴィス杯 3位 (31歳)
- 2010年 東京恵比寿「ガストロノミー ジョエル ロブション」にメートル・ドテルとして入社。
- 2010年 第14回メートルドセルヴィス杯 優勝 (33歳)
- 2012年 「クープ・ジョエルジュ・パティスト」サービス世界コンクール東京大会 優勝
- 2013年 NHK総合テレビ「プロフェッショナル 仕事の流儀」出演
- 2017年 「シャトーレストラン ジョエル ロブション」退社
辻調理師専門学校グループ 非常勤講師就任
Fantagista21を設立
- 2018年 フランス料理文化センター サービス講師
現在、ミシュラン星付きレストランにてメートルドテルとして勤務。
サービス普及活動や企業研修 講演、メートルドテル業発展の為に活動中。

サービスマンは、本場フランスではシェフと肩を並べる高度な技能を求められる専門職で、「メートル・ドテル」と称される。宮崎氏は、メートル・ドテルの腕を競う世界大会で、日本人初の世界一となった。東京・恵比寿の三ツ星フレンチレストランでサービス部門の責任者のひとりを務める宮崎氏。最高級の料理や飲み物、設備を提供することで、100%の満足は実現できて当たり前。あらゆるテクニックを駆使して極上の空間を演出し、100%以上の満足を目指していくことが、サービスマンにとってもっとも大切である。

■ 講演内容

「世界一のおもてなし ～サービスの本質～」

テクニックなくして優れたサービスはできませんが、それに加えて「出会い」に感謝し、大切にすることが必要です。お客様のために、と心から思う気持ちが最高のサービスにつながるのです。テクニックの習得に努めることは良いことですが、何のためのテクニックなのか、その本質をお話いたします。

「サービスで求められる絶妙な接客術」

レストランのサービスにおいて会話はとても重要です。しかし、場合によっては、お客様と話さないこともサービスです。お客様がどのような方なのか、どのような状況なのかを観察し、推理する必要があります。お客様が楽しみたいことを最大限実現するために、観察・推理力から、会話の組み立て方、立ち振る舞い、言葉遣い、タイミングなどの絶妙な接客術をお話いたします。

「世界一のサービスマンになるために ～練習は裏切らない～」

世界一のサービスマンになるまでの道のりは険しく、多くの挫折を経験しました。壁を乗り越えるために必要なものは、「練習」しかありません。私は、世界一という目標のために、誰よりも練習をしてきたという自信がありました。練習は裏切りませんし、誰にでもできます。やるかやらないかです。世界一になった今だから話せる経験談をお話いたします。

■ 実績

三越伊勢丹ヒューマンソリューションズ/LUMINE/サンマルク
ホールディングス/みずほ銀行/静岡銀行/資生堂/スズキ/ソ
ニー生命/三井生命保険/岡三証券/クラブツーリズム/びゅう
トラベルサービス/JA/東日本旅客鉄道/ 鉄道会館/東京ガス
/モルガン・スタンレー証券/HERMES/アクタス/慶應MCC夕
学五十講/各団体/各青年会議所/各商工会議所/自治体/病院
他多数

■ 書籍情報



株式会社シーレイズ Tel: 03-6412-8297 Mail: info@c-rays.co.jp

～あなたの人生に“キッカケ”を。プロフェッショナルの声を届けます～

企業

- ・正直、販売業をしているものとして、はじめはレストラン接客と販売は違うと思っていましたが、お話を聞いてどんどん聞き入ってしまい「メートル・ドテル」という名前を知らなかった自分が恥ずかしくなってしまうほど、これから自分が今までやっていた販売を見直して取り組んでいきたいと感じました。
- ・一人のお客様と接する時間は短いですが、どこまで自分がお客様を知ることができるか、想像力や会話が必要であることを学びました。
- ・今までみてきたサービスの中で一番驚きと感動がありました。知識はあたりまえで、お客様の少ない情報から何を欲しているかを的確にあててしまうテクニックに驚いた。
- ・ただお客様を見るのではなく、歩き方、目線、服装や予約経路からもお客様のことを考える姿勢は素晴らしいと感じました、自分自身もプロとして自覚をもってやっているつもりだったが、まだまだと感じました。
- ・掃除ではなく清掃の話はとても勉強になりました。スタッフの見る景色とお客様の見る景色では違うこと。掃除もお客様視点で考えて行き、見えないところまで綺麗にしないと、到底お客様に喜んでいただくことはできない。掃除に対する考え方が変わりました。
- ・NHK「プロフェッショナル」を拝見していたので、実際に講演を聞くのがすごく楽しみでした。お話を聞いて、お客様を満足させるために常に向上心をお持ちになり、日々のお仕事をされる姿に自分はどうなんだろうと深く考えさせられました。
- ・まさかロブションで働いている方のお話を伺えるなんて思ってもみませんでした。世界一のサービス、三ツ星レストランにふさわしい素晴らしい接客に感動しました。常にお客様の動向を気にしながら、お店を切り盛りするのは並大抵の努力ではできませんが、心がければ私もできるんじゃないかというポイントも教えていただきました。宮崎氏のお話は共感できることばかりで思わずうなずいてしまうことばかりでした。宮崎氏のサービスを受けたくくなりました。
- ・ひとつひとつの所作になぜやるのかを考えることで感動が生まれる。そのお話が印象的でした。
- ・宮崎さんの最初の印象は上品な動きの人でした。その歩き方も仕草も今回のお話であった外国人の動きを観察し、まねて習慣づけたものだと聞いて驚きました。自分の気に入ったものを繰り返すことで習慣にし、自分のものにする。そして、さらに他者からどう見られているかを徹底的に追求し、今の形にしていった。ワインの持ち方ひとつにも努力が垣間見えプロには意識の高さも必要なのだと実感しました。「メートルドテル」という言葉を知らなかった私ですが、講演が終わるころには凄い職業だという印象が強く残りました。始めから終わりまで勉強になるお話ばかりで、メモを取り続けました。中でも印象深かったのは「お客様が満足したかが結果」という言葉。力強く言い切っていて心に響きました。お客様のために常に念頭に置くことで、作業を作らせず、手を抜かず、お客様ひとりひとりにあった接客のために接客の幅を広げる。サービスは形のないものだからこそ、考え方、意識の仕方です素晴らしいサービスにつながっていくのだと思いました。とても勉強になりました。