

---

業員満足度E S =利益・業績だということです」と語っています。

心くばりができ、クレドに基づいて行動できる社員を輩出するには、心くばりができるような組織風土を作っていくことが大切です。その意味でも、そこで働く社員が心から満足できる状態を作ってあげ、リッツ・カールトンで仕事をするのが幸せだと感じてもらうことが大事なのです。

「リッツ・カールトンでは、社員をホテル内部のお客様と考え、敬意を払って接しています」

顧客満足の前に、まず従業員満足の徹底を図るリッツ・カールトンの組織風土が、ナンバーワン・ホテルの地位をもたらしているのです。