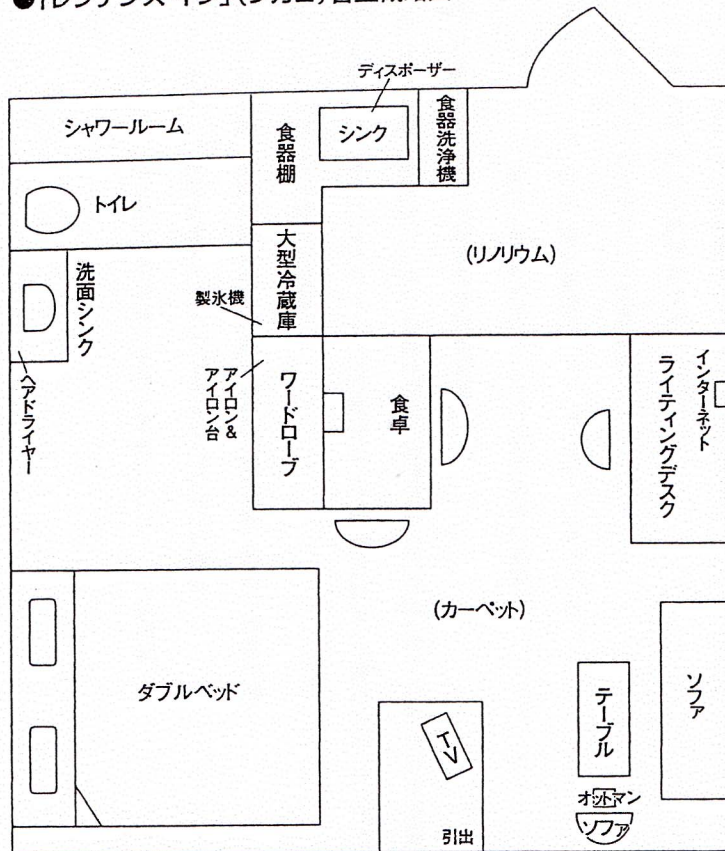


●「レジデンス・イン」(シカゴ)客室概略図



(付録)

●マリオット 成功のための12のルール

- 1 常に自分のチームがより良い状態であるようチャレンジしなさい。
- 2 自分のチームの従業員の面倒をしっかりとみなさい。そうすれば、彼らは顧客を大事にし、その結果、顧客も戻ってくれます。
- 3 自分の部下の成功を喜びなさい。自分自身の成功ではなく。
- 4 自分の長所を知り、それを生涯にわたる自分の財産としなさい。
- 5 すぐやること。今すぐに。考えるために立ち止まらないこと。
- 6 顧客の声、わが協力者からの声、そしてライバルから聞こえてくる声のすべてに耳を傾けなさい。
- 7 観察し、観察され続けなさい。オフィスを出て、現場を歩き回り、いつでも他人から見られ、近づいてもらえるようでいなくてはなりません。
- 8 あらゆることの細部に気を遣いなさい。成功は細部にあり。
- 9 何かの特技があることよりも、その仕事に適正な資質があるかの方が大事。
- 10 顧客のニーズは変化していくもの。でも品質へのこだわりには変化はない。
- 11 「失敗」の原因の除去に努めなさい。失敗をなかったものにしてはいけません。
- 12 どんな問題が起きても、それはわれわれの成長を促すものと考えよう。