

第4回長崎コンシエルジュ認定試験 勉強会

認定委員会委員長 講話

2020年12月10日

(同) HRエンゲージメント 代表 安徳 勝憲

安徳 勝憲

終戦直前、福岡県八女市で生まれる。

海外駐在約10年、主として全日空ホテル業務に従事。約30年間、開発業務に従事。

国内では 沖縄、ハウステンボス、東京（品川）の全日空ホテルオークラ）、配人を歴任。

その後、長崎国際大学教授、長崎大学COC+コーディネーターに就任。



Agenda

1. 長崎コンシェルジュとは
2. 長崎コンシェルジュ認定試験について
3. 長崎コンシェルジュのオシゴト
4. ホスピタリティマインド（復習）
5. 推薦図書

1. 長崎コンシェルジュとは

観光県長崎ならではの価値や魅力をお伝える、県が認定したプロフェッショナル人材。

さくらクオリティ：

お客様に快適な滞在時間を過ごしていただくためにホスピタリティマインドあふれる心配りとサービス提供を行うため、認証された宿泊施設。

2. 長崎コンシェルジュ認定試験について

① 実施時期

毎年1回、2～3月ごろに実施する。
(本年度は令和3年3月3日を予定)

② 認定試験（受験料 無料）

長崎コンシェルジュに求められる資質・接遇能力の高さ、および長崎県内観光に関する知識・情報の保有・活用能力レベルについて、ロールプレーと面談方式で行われる。

③ 受験資格

- * 勤務する宿泊施設事業主からの推薦、および
- * 勉強会（計5回予定）への参加

勉強会はWEB配信やテレビ会議による参加も可能。

④ 資格認定

認定試験の成績により、ブロンズ・シルバー・ゴールドの認定証書・認定バッジが長崎県から授与される。

過去3回の認定者数（累計）

ゴールド	6名
シルバー	8名
ブロンズ	17名
計	31名

令和2年度 第4回長崎コンシェルジュ認定試験等日程(予定)

■勉強会

	日 程	内 容	場 所
第1回	令和2年12月10日 (木)	<ul style="list-style-type: none">・認定試験に向けて・ゴールド認定者講話	長崎県庁311会議室
第2回	令和2年12月21日 (月)	<ul style="list-style-type: none">・平戸市、島原半島観光講座・各市町のオススメコンテンツ	長崎県庁302・302会議室
第3回	令和3年1月15日 (金)	<ul style="list-style-type: none">・長崎市観光講座 +世界遺産(潜伏キリシタン関連遺産)・長崎県の食・物産品	長崎県庁311会議室
第4回	令和3年1月26日 (火)	<ul style="list-style-type: none">・コロナ後の観光のあり方・インバウンド観光おもてなし	長崎県庁302・303会議室
第5回	令和3年2月8日 (月)	<ul style="list-style-type: none">・CS研修・ユニバーサルツーリズムおもてなし	長崎県庁308会議室
模擬試験	令和3年2月18日 (木)	<ul style="list-style-type: none">・模擬試験	長崎県出島交流会館

■認定試験

日程 令和3年3月3日 (水)

場所 長崎県庁会議室 (長崎市尾上町3-1)

3. 長崎コンシェルジュのオシゴト



長崎コンシェルジュは、 長崎県観光に関する最新鋭の双方向ナビゲーター

ホテル内施設・
サービス案内

近隣観光地案内

ホテル内施設・
サービス案内

近隣観光地案内

県内観光

- * 情報の収集・発信
- * 振興サポート

みなさんのホテル・旅館には毎年何人くらいのお客様が来られているのでしょうか？

客室数100、小さなレストラン1つという中規模ホテルを考えてみます。

年平均客室稼働率 70% 同伴係数 1.5

レストランの外来客数 30人／日

49,275人

ホテル内施設・
サービス案内

近隣観光地案内

県内観光

- * 情報の収集・発信
- * 振興サポート

苦情の
未然防止

米国を代表する高級デパート「ノードストローム」

店に不満を持たれたお客様のうち、直接苦情を言ってくる
お客様の割合： **4%**

これまで来られていたお客さまが来られなくなった理由：

4位：お客様の転居・死亡その他 9%

3位：競合店の勧誘 9%

2位：商品への不満 14%

1位：従業員の無関心な態度 68%

ホテル内施設・
サービス案内

近隣観光地案内

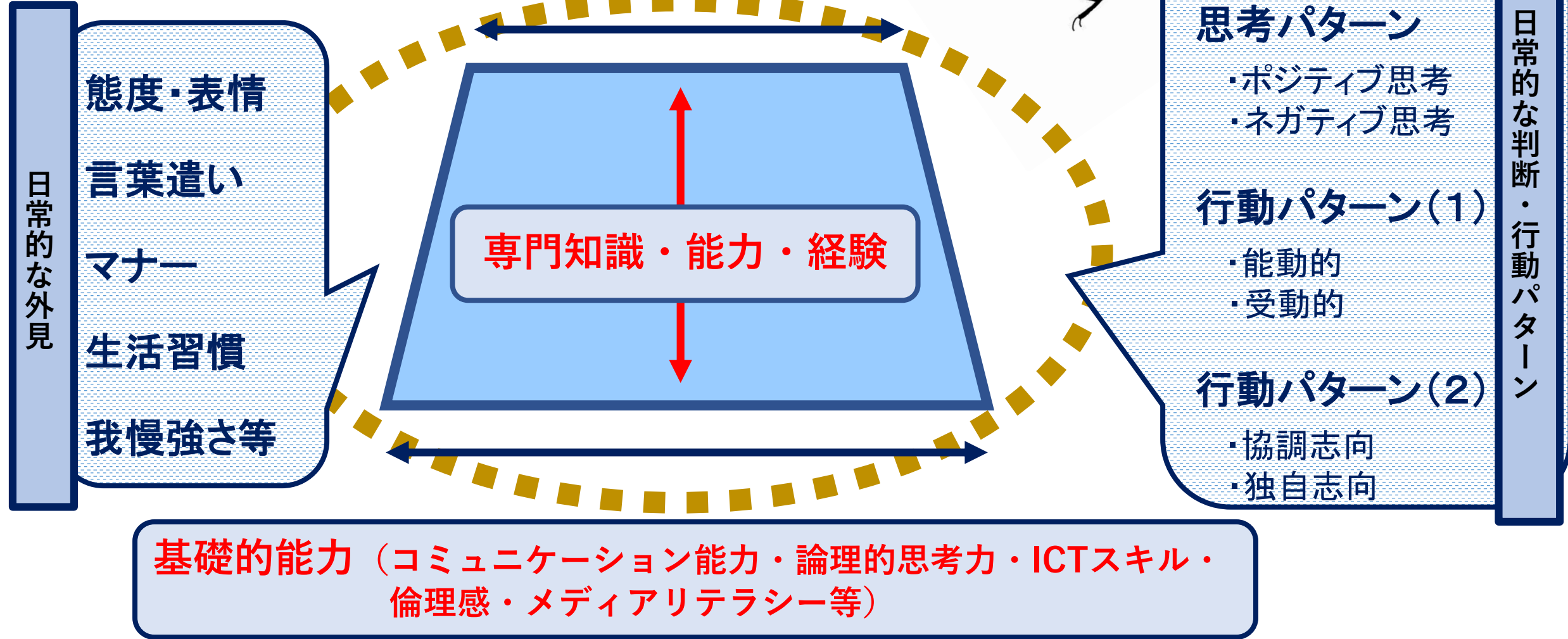
県内観光

- * 情報の収集・発信
- * 振興サポート

苦情の
未然防止

危機管理対応

社会人力 安德バージョン

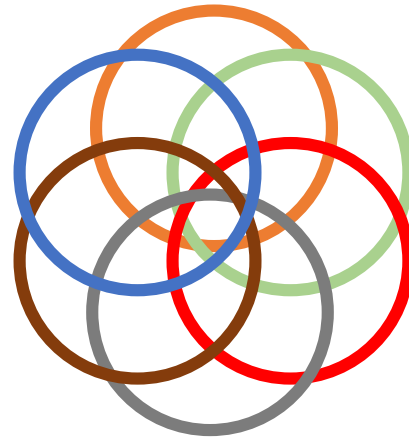


「働きがい」を実感している、魅力的なビジネスパーソンを目指そう！

仕事で自分の能力や得意なことを活かすことが出来ている。

仕事を通じ、自分が社会人として成長していることが実感できる。

仕事で自分がやりたいことや好きなことが出来ている。



給料で自分や家族の生活を支えることが出来ている。

親しい仲間と一緒にいられる。

お客様や同僚など、周りの人に感謝されている。

4. ホスピタリティマインド（復習）

お客様とは？

私たちの職場を支えてくれる大事な人

私たちの給料を払ってくれる大事な人

私たちにやる気を与えてくれる大事な人

私たちのサービスを評価してくれる大事な人

私たちがどうすればいいかを教えてくれる大事な人

そして、ときどき理不尽な要求をするBOSS

もてなしとは、あなたのお客様を大切に思う**ところ**を、目に見える**かたち**に変えて、お客様が**心地よい**と感じるコミュニケーションや方法で伝えること。

もてなしとは、もてなす側の主体的な行動でもある。したがって、相手から褒められれば、次はもっと頑張ろうという気持になる。



夏の暑い日

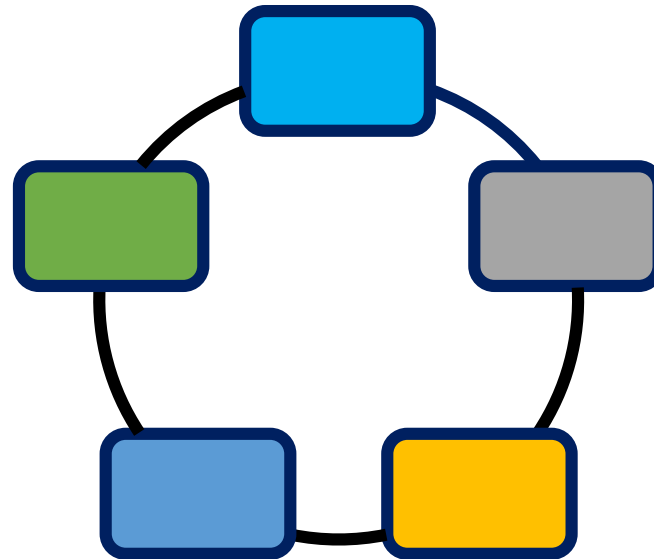
お年寄りのお客様

天丼を完食！

**手提げかぼんを
ゴソゴソ**

近くにいたウエイトレスがお客様のそばに行き、一言声をかけました。すると、お客様がニッコリ笑い、「ありがとうございます」と応えました。ウエイトレスは、どんな声かけをしたのでしょうか？

ホスピタリティマインドを支える 5つの基本能力・資質



	たいていのことは人並みにはやれると思っている。	
	自分はこれまで周りの人に必要とされてきた人間だと思う。	
	気力、体力、意欲において、今の生活に満足している。	
I	自己肯定感	自分自身への信頼感や肯定感がないと、相手に向けてホスピタリティマインドを発揮することはできない。

「人から評価してもらおうことに一喜一憂して、その評価に自ら動いているという人がいますが、これは非常に根拠のない、いわば頼りない動きやと思います。」

そうではなく、自分で自分を評価して、いま自分が得心できる仕事をやっている、あるいは自分で自分をほめることができるという状態というものが、非常に尊いと思うのです。」

松下幸之助

	相手の話がまどろっこしいと思うことはあまりない。	
	人から相談事や悩み事を打ち明けられるほうである。	
	人の気持ちのちょっとした変化に気づくほうである。	
II	共感力	相手の気持ちや状況を慮ることができなければ、いくらあなたにホスピタリティマインドがあっても、適切な対応ができない。

同情
Sympathy

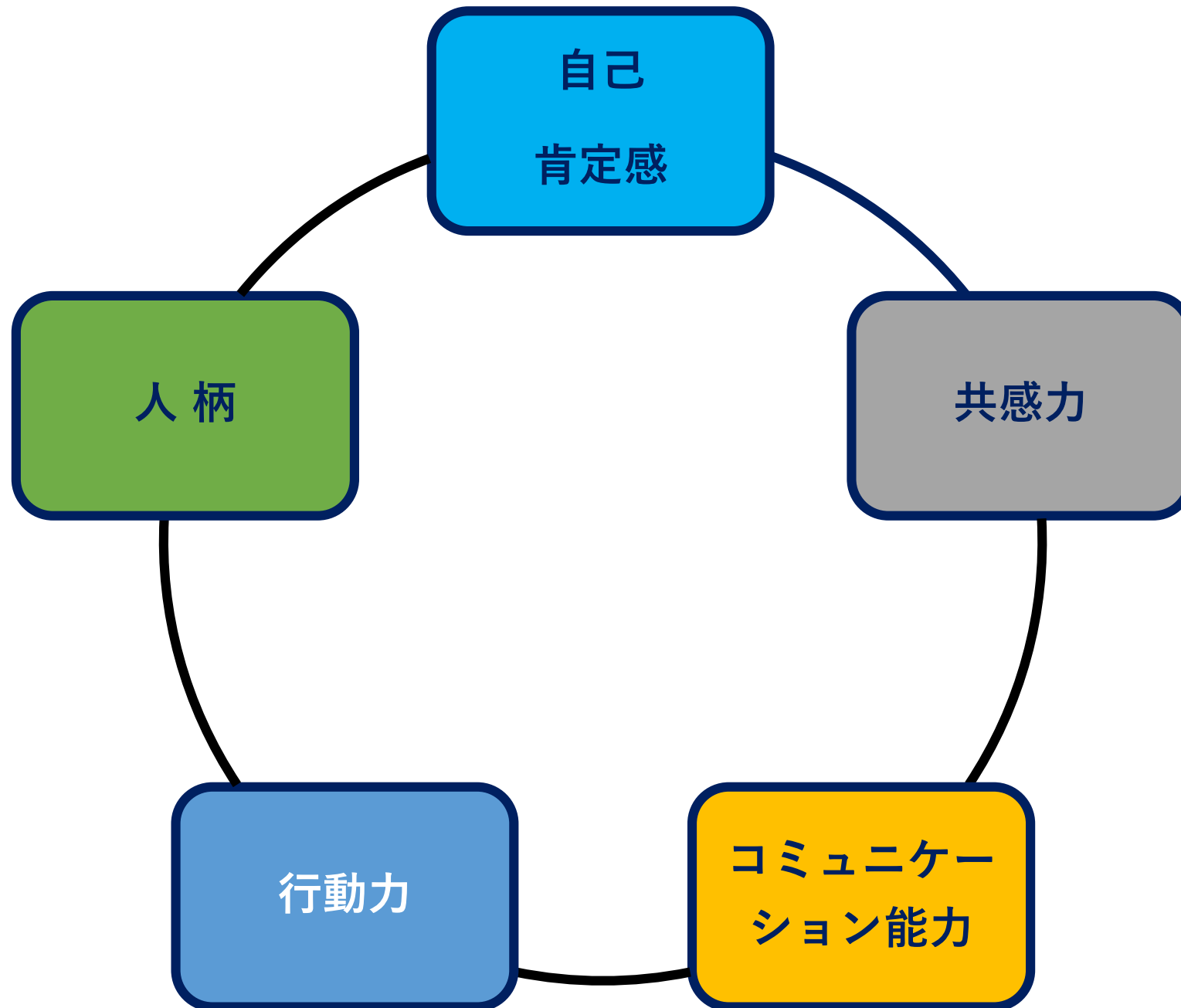
≠

共感
Empathy

	自分が話すより、相手の話を聴くことのほうが多い。	
	相手によって話し方や使う言葉を変えている。	
	受けたメールには出来るだけ早く返信するように心がけている。	
III	コミュニケーション能力	あなたのホスピタリティマインドを相手に伝えるためには、コミュニケーション能力がとても大事である。

	困った人を見たら手を差し伸べるほうである。	
	どんなに小さなことでも、必ず相手にお礼を伝えるようにしている。	
	いつも相手より先に挨拶するようにしている。	
IV	行動力	ホスピタリティマインドは、心の中で考えるだけでなく、それを行動に移してこそ価値がある。

	ふだんイラだっているようなことはあまりない。	
	少々のことでは落ち込まない性格である。	
	減点主義でなく、加点主義で人を見ることが出来る。	
V	人柄	あなたのライフスタイルを相手が好ましいと感じていなければ、あなたのホスピタリティが相手に素直に受け入れてもらえない可能性がある。





5. 推薦図書



夢をかなえるゾウ 1

水野敬也 著

文響社

**まずは、あなたと会えて楽しい、うれしい、そういう思いを持ちながら話してみいや。ええか？
気分は伝染するんやで。**

世の中のほとんどの人は、自分の周囲の動きに反応しているだけなんや。自分の人生を手に入れとる奴らはな、全部自分で考えて計画立てて、その計画通りになるように自分から世界に働きかけていくんや。分かるか？

自由な時間ちゅうのはな、自分がこれから成功していくために「自由に使える」一番大切な時間なんや。今やっていることの一部をやめるとかして、自由な時間を出来るだけ多く作り、それを一番大事なことに使え。

人は自分の自尊心を満たしてくれる人のところに集まるんや。人のええところ見つけてホメるなんちゅうのは、もう、なんや、大事とかそういうレベル通りこして、呼吸レベルでやれや！けど、人のいいところをホメたら、**盗めよ。**

「私がやったことの大半は、他人の模倣である。」

世界最大の小売店ウォルマート創業者：サム・ウォルトン

「教えてもらったものは忘れるが、盗んだものは忘れない。」

ミシュラン三ツ星 すきやばし次郎 主人：小野二郎

「人はいつもどういふことを考えてるんですか？」 「まあ、ほとんどが自分の事やな。人と話してる時もたいがい考えているのは自分の事や。この人、俺をどないおもうてんねんやろ？ 俺、なめられてへんか？ そんなことばっかやん。」

「腹八分」はささいなことに見えるかもしれんけど、そうやって自分で自分をコントロールすることが楽しめるようになったら、生活変わってくるで。

人は他人のことはよく分かってても、自分のことになると分からなくなることが多い。自分が一番得意なことを人に聞いてみたらどうか？聞くのはタダだし、やってみる価値はありそうだ。

本を読んだり、人に聞いたりして知識を頭に入れるだけでは、人間は絶対に変われへん。人間が変われるのは、立って、何か行動をしたときだけや。では、何から始めるか。それは、これまで「やらずに、あるいは途中でやめて後悔していること」や。

君がいるからまた来たよ！