



長崎コンシェルジュ

コンシェルジュ  
ブック

*Concierge book*



## 長崎らしい 最高のおもてなしができる コンシェルジュ

### 「長崎コンシェルジュ」認定制度

県内の宿泊施設において、お客様が快適な滞在時間を過ごし、満足いただけるサービスを提供するとともに、長崎県ならではの価値や魅力を伝える事ができる県が認定したプロフェッショナル人材。

長崎県では、この度、県内の宿泊施設で働く皆様を対象としたコンシェルジュの認定制度を創設いたしました。県が「長崎コンシェルジュ」の認定を行う事により、これまで以上にサービスの質の向上を図り、観光客のリピーター獲得につなげ、宿泊施設をはじめとした本県の観光産業の消費拡大及び良質な雇用の場を創出する事が目的です。

コンシェルジュは日々多くのゲストと接します。様々な年齢、趣向のゲストに対応するためには、あらゆる情報や話題を網羅していることが求められます。観光案内に必要な「県内の情報」をはじめ「ニーズに対応したお店や施設」、「多様な交通機関を効率的に利用するための知識（バス、電車、タクシー、レンタカーほか）」なども必要になります。

また、外国人旅行者の増加により、「英語コミュニケーション能力」の向上はもちろんのこと、「各国の文化・慣習」への十分な理解も求められます。

本県が目指すべきコンシェルジュ像は、豊富な観光知識と県内外に幅広い人脈を持つことはもちろん、色々な目的で訪れるお客様に、他の地域にはない長崎ならではの魅力を自身の体験を生かしながら、ご案内出来る方です。

本書にて、「長崎コンシェルジュ」に必要な知識と技能を多く学んでいただきたいと思います。

### コンシェルジュ (Concierge)

中世の時代から、コンシェルジュは教会で巡礼者をホスピタリティ精神（思いやりと暖かさ）で迎え、滞在中の旅にまつわるトラブルを解決する役割を果たしてきた。その後、欧米の高級ホテルにも導入されるようになり、お客様のホテル滞在を快適にする専門家としての地位が確立してきた。我が国においては従来フロントやアシスタントマネージャーデスクがこの役割を担ってきたが、最近では独立したポジションとしてホテルや旅館において配置されるようになってきている。

コンシェルジュはお客様の要望に対して日ごろ築き上げた人脈や知識・経験を最大限に活かしてワンストップで客の要望を叶えることを目指す。お客様の信頼を得れば、「あのコンシェルジュがいるから」とリピーターとして宿泊していただけることもあるが、他方、お客さまからの多様なリクエストに応

えるために語学をはじめ周辺情報の収集などプライベート時間も含めて日常のたゆまぬ自己研鑽が要求されるポジションでもある。

1929年にはホテルコンシェルジュのための国際組織 Les Clefs d'Or（レ・クレドール＝金の鍵）がフランスで設立された。会員は“交差した2本の金色の鍵”のバッジを襟に着けている。日本支部であるレ・クレドール ジャパンには、2018年4月現在、31名の会員（うち2名は名誉会員）が所属している。

なお近年ではホテルに限らず、ステーションコンシェルジュ（JR）など、種々の施設で同様の役割を担う人をコンシェルジュと呼ぶようになっている。

# Contents



はじめに

## I. 基礎

<b>1.日常生活・習慣</b> .....	05
1.1 日頃からの各種情報収集 .....	06
1) 時事問題	
2) 天気予報と交通機関の運行情報	
3) 各種イベント情報	
4) IT機器類の一般知識	
1.2 コンシェルジュデスクの整理整頓とゲストへお渡しするパンフレット類の準備 .....	08
1) デスク周辺の清潔感、備品や調度品の設置	
2) パンフレット類の設置、外国語表記の資料	
1.3 ホテル内でのリレーションシップの構築 .....	10
1) ホテル内のネットワーク	
2) ゲストへのお礼状や季節の挨拶状	
<b>2.自ホテルの基礎知識</b> .....	12
2.1 自ホテルの基礎知識 .....	13
1) 自ホテルの基礎知識	
<b>3.資質・適性</b> .....	14
3.1 ゲストへの対応姿勢 .....	15
1) 表情や態度、心構え、話しかけやすい雰囲気づくり	
2) 信頼感を与える対応	
3.2 清潔感・身だしなみ .....	16
<b>II. 技能</b>	
<b>1.対応力</b> .....	19
1.1 言葉遣い、ゲストに合わせた声かけや対応 .....	20
1) 言葉遣い、丁寧な中に親しみを込めた話し方	
2) ゲストに合わせた声かけや対応	

1.2 ゲストの要望の正確な確認 .....	22
1) 意向の確認、要望を引き出す事が出来るような質問	
1.3 ゲストへの満足度の確認と迅速な対応 .....	24
1) ゲストへの満足度の確認	
2) ゲストへの状況確認、即座に回答出来ない場合の対応	
1.4 複数の選択肢の準備とゲストが望む提案 .....	25
1) 複数の選択肢の準備	
2) ゲストが望む提案	
1.5 緊急時やイレギュラーな事態への対応 .....	26
1) 緊急時やイレギュラーな事態への適切な対応	
2) ゲストの要望に添えない場合の対応	
1.6 外国人ゲストへの対応 .....	27
1) 英語等のコミュニケーション	
2) 食事・宗教	
3) FIT(個人海外旅行者)	

## III. 地域情報と観光案内

<b>1.長崎についての知識</b> .....	29
1.1 目的地までの交通アクセス .....	30
1) 交通アクセスに関する情報収集	
2) 目的地への正確な案内	
1.2 飲食店、買い物場所、お土産等の案内 .....	31
1) 希望に沿った飲食店、買い物場所、お土産等の案内	
1.3 地元の人しか知らないような店舗や観光スポット、イベント情報等の案内 .....	32
1) 長崎ならではの知られざる魅力等、価値ある情報の収集	
1.4 自身の経験を活かした案内 .....	34
1) 旅行プランの提案	
2) 推薦する理由が明確で、自身の経験・体験情報を組み込みながらの案内	
<b>2.ネットワーク</b>	
2.1 情報提供ルートを活用 .....	37
1) 現地の観光協会や観光ガイド等の人脈の駆使	



# I. 基礎

NAGASAKI CONCIERGE BOOK



## 1. 日常生活・習慣

本県を訪れるゲストの皆様には、快適な滞在時間を過ごしていただくためには、その時々状況に応じた適切な対応が求められます。

そのためには、その基礎となる知識の習得が必要です。日頃からアンテナを高く張り、宿泊業や観光に関する情報はもちろんのこと、政治や経済などの時事問題に至るまでの幅広い知識を身につけることが大切です。

天気予報や交通機関の運行状況などは、毎日状況が変化しますので、その日に起こりうるゲスト対応を想定した準備が必要です。

また、ゲストを受け入れる環境をきちんと整えておくことも基本です。ホテルの顔でもあるフロントやコンシェルジュデスクの環境整備やゲストの要望に応えられるパンフレット等の資料の準備のほか、ホテル内外のネットワークづくりもゲストを受け入れる上では必要なことです。日頃から、ホテル内外の関係者とコミュニケーションをとり、ゲストが快適に過ごせるような体制を準備しておきましょう。

## ★★★ 1.1 日頃からの各種情報収集 ★★★

### 1) 時事問題

ゲストに最新で正しい情報を案内するためには、時事問題(政治・経済・国際・社会等)に関する知識を高める必要があります。幅広い知識を持っていることで、ゲストとの会話に広がりが出ることがあります。特に、県内の観光に関連する情報にはアンテナを高くしておき、ホテル内での共有も必要です。

- 毎日、新聞の情報を収集しホテル内で共有する。
- 地元紙の記事は、県外のゲストにとっては「長崎ならではの情報」となることを意識する。
- 直接業務に関係する観光や交通関係の情報はもちろんのこと、政治・経済・国際・社会など幅広い分野の知識を持つ。
- 県内だけの情報に留まらず、宿泊業、観光業で全国的な話題になっている情報は、幅広く収集する。



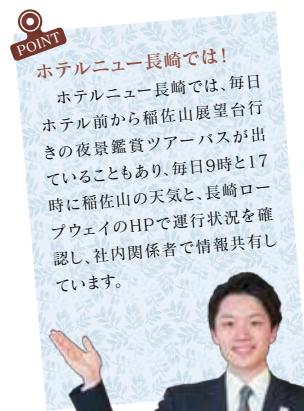
### 2) 天気予報と交通機関の運行情報

毎日、天候や気温などの気象状況を確認し、あらかじめその日に起こりうるゲスト対応を想定しておくことはコンシェルジュにとっての基本です。

特に、悪天候が予想される場合は、交通機関の運行状況や高速道路の通行状況を随時確認し、連休やダイヤが乱れた場合には、代替ルートの提案など適切なアドバイスが出来るように日頃からの準備と情報収集が必要です。

雨が降りそうな際に外出するゲストへの貸出しの傘の案内など、ちょっとした気遣いでゲストが快適にお過ごしいただけることもあります。

- 気象庁のホームページ(以下HP)などで、最新の天気予報を確認し、社内の関係者で情報共有し、ゲストへは一週間先まで案内出来るよう準備する。
- 本県は海に囲まれ、山がちな地形でそれぞれに観光スポットも多くあるため、市街地だけでなく、波浪予報や山頂の予報も確認する。
- 交通機関(JR、バス、船、路面電車など)と一般道と高速道路の運行情報をまとめたHPをブックマークするなどして、即座に状況の確認、ゲストへ情報提供できる体制を整えておく。
- 特に、交通機関が乱れるような悪天候(台風・災害等)の場合には、社内の関係者で情報共有すると同時に、必要に応じてロビーに運行情報を掲示する。
- 天候次第で運休となる交通機関や中止となる観光ツアーについては関係先のHPを確認し、案内する。



### 3) 各種イベント情報

自ホテルの周辺エリアで開催されているイベント情報はもちろんのこと、長崎県内及び近隣の各観光地で予定されている人気のお祭りなどのイベント情報も幅広く収集しておくことは、ゲストの満足度を高めるうえで大切です。

- 観光協会等のメールマガジンの登録を行い、県内各地の旬の観光情報・イベント情報を収集する。
- 観光協会等とのネットワーク維持のために、定期的にコミュニケーションをとる。
- ゲストを案内する頻度が高い自ホテルの周辺エリアについては、毎月のイベントスケジュールを作成・ホテル内にて共有し、ゲストへスムーズに案内できるようにする。



### 4) IT機器類の一般知識

コンシェルジュはゲストからの問い合わせに対し、迅速かつ正確に回答しなければなりません。ウェブサイト上の観光マップや観光情報を印刷してお渡することも多くあります。

また、外国人旅行者をはじめ、多くのゲストが、携帯電話に限らず情報収集の手段として様々な機器を使用することが多くなっているため、コンシェルジュ自身がIT機器の種類や操作方法などの知識を持つ必要があります。

- ゲストからの問い合わせに対して、迅速に回答できるよう、パソコンの基本操作をマスターする。
- ゲストが所持しているIT機器の操作に対する質問も多いため、対応が出来るように知識(携帯電話、スマートフォン、タブレット、SIMカード、Wi-Fi、有線LANなど)を習得する。例えば、海外のスマートフォンはそのまま国内で使用できないことも多いため、SIMカードの差替が必要になるなど。





## ★★★★ 1.2 コンシェルジュデスクの整理整頓とゲストへお渡しするパンフレット類の準備 ★★★★★

### 1) デスク周辺の清潔感、備品や調度品の設置

コンシェルジュデスクはホテルの顔です。大切なゲストをお迎えするにふさわしいデスク環境を常に整えておく必要があります。

- 基本的にデスクの上には、最低限必要な物のみ置くようにする。
- 使用頻度が少ないパンフレット等のツールは、ゲストから見えないデスクの内側に収納するなど整理整頓する。
- パソコンやプリンター等のコード類は、出来る限りゲスト側から見えないようにする。
- 文具やメモ用紙などゲストの目に触れる物は、必ずホテルのロゴが入った物を使用し、自ホテルのイメージに合う洗練された物とする。
- デスク周りの調度品の汚れや、破損が無いが毎日確認を行う。



### 2) パンフレット類の設置、外国語表記の資料

おすすめの観光スポットやイベント情報、交通アクセスは観光パンフレットや時刻表等のツールを利用し、わかりやすく伝える事が必要です。

また、本県を訪れる外国人旅行者は年々増加傾向にあることから、外国語表記のパンフレットも準備する必要があります。

- 時刻表や観光パンフレットは季節ごとに発行されるなど、掲載情報が変わるものが多いため、常に最新の物を用意する。
- 使用頻度が高い公共交通機関の時刻表や自ホテルの周辺マップは、すぐに取り出せる場所に収納する。
- 常時置いていない資料が必要な際は、ウェブサイトからダウンロードし、きれいな状態でお渡しする。
- 大規模なイベントやお祭りの開催期間中は、ロビーに特別コーナーを設置し案内を行うなど工夫する。
- 観光協会等が作成した外国語パンフレットや観光マップを準備する。



**POINT**  
ホテルオークラ  
JRハウステンボスでは  
ホテルオークラでは、コンシェルジュデスクの案内版を三川内焼で作成。三川内焼のPRにもなるし、ゲストとの会話のきっかけづくりにも役に立っている



## ★★★ 1.3 ホテル内での リレーションシップの構築 ★★★

### 1) ホテル内のネットワーク

ゲストがホテルに到着してから出発するまでの間、ホテル内の多くの従業員がゲストと関わります。ホテル滞在中に、ゲストに快適な時間を過ごしていただくためには、関係者全員でのチームワークが不可欠です。その中で、コンシェルジュは中心的な役割を果たすことが求められます。日頃から関係部署間でコミュニケーションを欠かさず、情報の共有を進めましょう。

- ゲスト対応は、5W3Hを意識して部署間で情報共有する。  
What(何を) Why(なぜ)  
Who(誰が) When(いつ)  
Where(どこで)  
How(どのように) How Much(いくら)  
How Many(どのくらい)
- 部署間で役割分担を明確化し、ヘルプやフロント等と仕事内容を互いに理解する。
- コンシェルジュ業務はチームで対応することを意識し、業務の引継ぎを徹底する。
- コンシェルジュチーム以外のスタッフのサポート体制を築き、お礼状の送付や飲食店の案内、タクシーや交通機関の予約・手配方法等、コンシェルジュが不在の場合でもスムーズにゲスト対応出来るようにする。
- 関係部署間での連絡は、インカムなどの活用で最新の情報を共有し、無駄のないアテンドを心がける。
- コンシェルジュが対応する業務について、インデックスを作成しホテル内で共有する。



**POINT**  
コンシェルジュはチーム対応が基本!

24時間毎日コンシェルジュがゲストの対応するのは困難です。コンシェルジュの業務内容の中で、対応の頻度が高いものは、他部署のスタッフでも対応できるような体制を目指しましょう。コンシェルジュがおすすめするホテル周辺のレストランや観光施設は、基本情報とホテルからのアクセスなどを1枚にまとめた資料を準備しておくなど、コンシェルジュ不在時でも、ゲストの期待に応えられるように工夫しましょう。



### 2) ゲストへのお礼状や季節の挨拶状

ゲストにお礼状や挨拶状などを定期的にお送りして、感謝の気持ちを伝えることが、リピーターの獲得につながります。

- お礼状や挨拶状には、長崎らしい絵葉書や記念切手を使用する。
- お礼状は、ゲストの出発翌日には作成し、投函する。
- ゲストには必ず名刺を渡し、メール等で連絡を取る場合は、「コンシェルジュの〇〇です。」と記載する。



## ★★★★ 2.1 自ホテルの基礎知識 ★★★★★

### 1) 自ホテルの基礎知識

ホテル内のあらゆる質問に即答できるように知識を身に付けましょう。また、必要に応じてゲストにお渡しができるよう、宿泊やレストラン、バンケット、ホテル情報季刊誌等の資料を用意しておきましょう。



## 2.自ホテルの基礎知識

ホテルへお越しになるゲストの目的は、宿泊、食事、会議、催事など多岐に渡ります。それぞれのニーズにあった案内が行えるよう、ホテルに関するあらゆる知識を身に付けておきましょう。

また、本県では外国からの旅行者が年々増加傾向にあり、今後、食事や宗教などに関するそれぞれの国特有の対応を求められることも予想されますので、自ホテルでの対応状況を把握しておく必要があります。これらの情報をゲストへわかりやすくお伝えするための資料なども準備しておきましょう。

- 客室については、タイプ・室数・広さ・料金等を把握しておく。
- 自ホテルのレストランやバーについては、各店舗で提供されるランチ・ディナーのメニューや料金等のほか、イベント・フェアの情報も確実に把握し、ゲストに案内するためのパンフレット等があれば用意しておく。
- レストランで提供される郷土料理や地元食材は、その特徴や食文化なども十分に把握しておく。
- 自ホテルのレストランでは、各種アレルギーに対応した食事提供が可能なのか、ベジタリアン(菜食主義者)・ビーガン(純粋菜食主義者)・ハラール(イスラ

- ム教の食物規定)・カシュルート(ユダヤ教の食物規定)への対応が出来るかどうかの状況を把握しておく。なお、自ホテルでの対応が出来ない場合でも、ホテル外の飲食店の状況を確認し、リストアップしておく。
- 今後、イスラム教徒の外国人旅行者も増加することが予想されるため、礼拝堂の有無の把握も必要。
- 客室内のトイレや風呂、大浴場、レストランなどホテル内のユニバーサルデザイン対応状況のほか、盲導犬や介助犬の対応について把握しておく。



## 3. 資質・適性

ゲストがホテルに到着した際、最初に対応する機会が多いのも、コンシェルジュやフロントです。ホテルの第一印象は、視覚から入ってくる情報です。身だしなみを整え、笑顔でお迎えし、歓迎の気持ちをお伝えしましょう。

自然な笑顔はゲストに親近感を与え、困った時などに相談しやすい環境が生まれます。身だしなみは、ホテル全体の第一印象に大きく影響します。従業員同士で確認しあうなど、ホテル全体で身だしなみに対する意識を高めていく必要があります。

また、会話の中では、略称やホテル内の専門用語は使わず、相手の年齢や性別など、ゲストの立場に合わせた言葉遣いや話し方、わかりやすい表現、正しい日本語を使うように常に心がけましょう。

### ★★★★ 3.1 ゲストへの対応姿勢 ★★★★★

#### 1) 表情や態度、心構え、話しかけやすい雰囲気づくり

第一印象はとても大切です。まずは、ゲストが話しかけやすい雰囲気を演出し、ゲストを歓迎する気持ちを表情で伝えましょう。

もう一度、このホテルに泊まりたい、また本県に来たいと思っていただけるような対応を心がけ、滞在中、ゲストに楽しんでいただくためにお手伝いをするという意識を持つことが大切です。



- 相談事がありそうなゲストには、積極的に声をかけし、コンシェルジュデスクへ誘導するよう心がける。
- ゲストがコンシェルジュデスクに近づいたら、座ったままではなく立って笑顔で挨拶をし、歓迎の気持ちを伝える。
- 会話中は、ゲストの表情を見て話すことを意識し、ゲストが安心して話が出来る雰囲気づくりを心がける。
- パソコンなど調べものに集中する場合でも、合間に話しかけるなど、ゲストへの配慮を心がける。

#### 2) 信頼感を与える対応

- ゲストの名前を覚え、会話の中で自然に使用する。
- 会話では「あー」「えー」等の間投詞を使わず、わかりやすい表現でゲストへ伝える。
- ゲストとの会話中、必要場合はメモを取るなど、聞き間違いの無いように復唱する。
- ゲストをご案内する際は、2、3歩左前を歩き(自分の右側が上位=ゲスト)、半身の姿勢でゲストと進行方向の両方を見ながらアテンドをする。



## ★★★ 3.2 清潔感・身だしなみ ★★★

清潔感のある身だしなみは、コンシェルジュの基本です。常に身だしなみを整えておきましょう。

社内で明確な基準を設け、ゲストフロアに出入りする際には、鏡で身だしなみをチェックし、始業時に社員同士で確認し合うことで、ホテル全体での意識を高めましょう。

### 【共通】

- ◎体臭、口臭に気を付ける。
- ◎香水等は、微香性で少量の使用が好ましい。
- ◎飲食後は、残り香がゲストにとって不快にならないよう注意する。
- ◎名札、社章は水平に身につける。



### 男性

#### 髪型

- お辞儀をした時、髪が顔にかからないようにする。
- 襟足は襟にかからない長さにする。
- 前髪が眉毛にかからないようにする。
- もみあげは耳たぶより上にそろえる。
- 髪の毛は、根元と毛先の色が違う状態にならないよう注意する。
- フケや髪のはねに注意する。

#### スーツ・ワイシャツ・ネクタイ

- スーツは黒・グレー・茶・紺色等の業務に相応しいすっきりとした印象のものにする。
- スーツ・ワイシャツはシワやほつれ、汚れのないものを身につけパンツは折り目がきれいに見えるようプレスする。
- アンダーシャツは白・肌色を基本とする。
- ゲスト対応時は上着を着用する。
- ネクタイは華美なものにしない。
- シャツ・スーツの袖まくりはしない。

### 女性

#### 髪型

- 髪の色は、明るすぎないように気をつける。
- 肩より長い場合は髪留めでまとめる。
- 髪留めは、華美なものは避け、シンプルなものにする。色は黒・こげ茶・濃紺・濃グレーの単一色に限定する。

#### メイクなど顔まわり

- 明るく健康的なメイクをする。ノーメイクで勤務はしない。
- 口紅は明るいものを使用する。
- つけまつ毛など、華美なメイク・濃いメイクはしない。
- 眼鏡はフレームがメタリックやダークな色を基調として、華美なものは避ける。
- カラーコンタクトは厳禁。
- マスクは原則着用しない。(ただし、止むを得ず着用して接客の際は、着用の理由をゲストに伝える。)

#### 爪

- 爪の長さは手のひら側からみて2mmを限度とする。
- マニキュアは1色で透明または目立たないピンク・ピンクベージュにする。
- ネイルアート・つけ爪は避ける。

#### 靴・靴下

- 靴下は黒・グレー・茶・紺色のスーツの色にあった靴下を着用する。
- 靴はビジネスシューズを着用する。黒・こげ茶色など濃い色のものにする。
- 靴の汚れ、かかとのすり減りに注意し、定期的メンテナンスを行う。

#### 手・爪

- 爪の長さは手のひら側から見て、指の先端より長く伸ばさないようにする。
- 結婚指輪以外の指輪は身につけない。
- プレスレット(パワーストーン・ミサンガ)は身につけない。
- 腕時計はシンプルなものとし、派手なベルトは着用しない。

#### アクセサリ

- ピアス・イヤリングは派手なものは避け、耳に貼り付くタイプの小さいもので、片耳(耳たぶ下方)に1個までとする。
- 指輪はシンプルで小ぶりなものを片手に1個までとする。
- プレスレット(パワーストーン・ミサンガ)は身につけない。
- 腕時計はシンプルなものを着用する。
- 香水を使用する場合は、微香性のものとする。

#### 靴・靴下

- ヒールの高さは7cm程度までとし、高すぎるものは履かない。
- スーツに応じた色とする。
- ストッキングは肌色または黒色を原則とする。
- 靴の汚れ、かかとのすり減りに注意し、定期的メンテナンスを行う。

※上記はあくまでも一例です。  
各社において定めた基準に従ってください。





# II. 技能

NAGASAKI CONCIERGE BOOK



## 1. 対応力

ゲストからの様々なご要望に対して的確にお答えするためには、ゲストの立場や状況をしっかりと把握する必要があります。

ゲストの表情や反応に気を配り、理解度や関心度を確認したり、会話のキャッチボールを行いながらゲストの心の中にある意向を引き出したりすることは、最適、最良な提案を行う上では必要不可欠です。

また、ゲストへの提案にあたっては、複数の選択肢を用意することを心がけましょう。そのためには、日々の情報収集を欠かさず、選択肢を数多く自分自身の中に持っておく必要があります。ゲストからの質問の多い、ホテルを起点とした交通アクセスや周辺の観光スポットに関しては、あらかじめ多言語で資料を作るなどの準備を行いましょう。

また、緊急時・イレギュラーな事態や英語コミュニケーションをはじめとした外国人への対応は、あらかじめ、考えられる事態を幅広く想定し、ホテル内での役割分担や対応方法をホテル内でマニュアル化させるなどして、共有するようにしましょう。

## ★★★★ 1.1 言葉遣い、★★★★ ゲストに合わせた声かけや対応

### 1) 言葉遣い、丁寧な中に親しみを込めた話し方



丁寧でわかりやすい日本語で、ゲストの年齢にあった言葉と表現を使うように心がける必要があります。

業界用語や短縮語は使わないように注意しましょう。

- ゲストへ説明する際は、わかりやすい言葉・言い回しで抑揚をつけて話す。
- 正しい日本語(尊敬語、丁寧語、謙譲語の区別)を使う。
- 会話中「あー」「えー」は使わない。
- 会話中には、ゲストに親しみを込めて「○○様」と呼びかけ、コンシェルジュとゲストがお互いに共感できるような雰囲気作りが必要。
- 過去の経験に基づき、実際の経験を踏まえながら話す、ゲストの興味・関心を引くことにつながる。
- 経験がないこと、知らないことなどを聞かれた場合には、あいまいな知識で回答せず、十分調べてから対応することが信頼につながる。
- 「おかえりなさいませ」「いってらっしゃいませ」などの挨拶は欠かさないようにする。

### 2) ゲストに合わせた声かけや対応

画一的な対応では、全てのゲストの満足度を高めることはできません。ゲストの表情や動き、会話の中からそれぞれのゲストが置かれている立場・状況を把握するように努めましょう。その状況に合わせた、適切な声かけや対応が出来るようになることも必要です。

- 周囲を見渡しているなど、困っている素振りが見られるゲストには、コンシェルジュから声をかけ、何か困ったことがないか聞く。
- ゲストの表情・視線・装い・所持品等の情報から瞬時に適切なタイミングを判断し、挨拶や声かけをする。
- ゲストの立場や状況に合わせて話す速さを調整するなど配慮し、説明内容がきちんと伝わっているか、ゲストの表情・反応を確認しながら会話を進める。
- 必要に応じて筆談で対応する。
- ゲストが急いでいるのか、時間の余裕があるのか、状況を的確に感じ取る。急いでいる場合は、簡潔な返答や必要な情報が記載された資料を渡し、時間に余裕のある場合は、ゆっくりと丁寧な対応を心がける。

## 体験談



ホテルオークラ  
JRハウステンボス  
満屋 貴樹

### 4歳と6歳の女の子から頂いたお手紙です。

大阪から初めて長崎へ旅行してきたご家族との話です。

お会いした際は、関西の方らしくとても元気いっぱいのご家族という印象でした。ご両親がチェックインの手続きをしている際に、お子様に「こんにちは、どこからきたの?」と声をかけました。お姉ちゃんは、急に恥ずかしそうに「わからない」と言いましたが、「何歳ですか?」と声をかけたら、「きき今日6歳」と答えてくれました。妹は指を3つに立てて「4歳」と言ってくれました。

その際に、何かサプライズをしたいと考え、ご両親にお声かけさせていただきました。すると、実はこの旅行が「お子様への誕生日プレゼントで、まだケーキは食べていない」ということでしたので、相談の上でサプライズのケーキの手配をしました。他にも、ご家族に内緒でホテルオリジナルの色違いのクマのぬいぐるみをお子様2人にメッセージカードを添えてお部屋に用意し、サプライズのケーキをご家族の希望の時間にお届けさせていただきました。

翌朝、お子様はぬいぐるみを大事にしっかり抱いて大阪へお帰りになりました。出発の際、ご両親から「お兄ちゃんおおきに、またくるわ～」の一言をいただき、今でも忘れられない嬉しい一言となりました。そのご家族が宿泊されていた客室に置いてあったお手紙は今でも私の宝物です。