

## ★★★★ 1.2 ゲストの要望の正確な確認 ★★★★★

### 1) 意向の確認、要望を引き出す事が出来るような質問

ゲストの要望は、多種多様です。

ゲストのニーズにあった期待以上の対応を行うには、ゲストからの質問や要望を正しく理解することはもちろんのことですが、ゲストが置かれている立場や状況も把握しておく必要があります。

最初の質問で自分の思いを100%表現できるゲストは多くありません。コンシェルジュからゲストの心の中にある潜在的なニーズを引き出すことが求められます。

そのためには、日頃から目や耳から入ってくる情報をしっかり分析出来る能力を付ける事が重要です。



- ゲストの要望・ニーズを把握するためには、まずゲストの話をよく聞く。
- そのためには、ゲストとの会話の中で、要望や興味・好みを引き出すような質問を重ねる。
- また、コンシェルジュに相談する時点では、ゲストのニーズが明らかになっていない場合も多いので、ゲストの趣味・嗜好・興味などを把握しながら、ニーズを明確にしていく。
- ゲストのニーズを把握しないままの、コンシェルジュのひとりよがりな提案はかえって、満足度を下げってしまうことになりかねない。
- ゲストが見せる表情から、コンシェルジュの提案に対する気持ちをくみ取り、複数の選択肢を準備する事が重要。
- 聞き間違いや、ゲストのニーズを誤って捉えてし

まったりすることがないよう、日時や電話番号、似たような地名がある場合は必ず質問を復唱する(大浦天主堂、浦上天主堂など)

- 最初の会話で、視覚だけでは得られないゲストの情報を把握するための話題を作り、自然に情報を得られるようにする。例えば、どこの地域から来たのか、本県に来たのは何回目か、滞在の目的はビジネスか観光か、などの情報を把握しようと努める。
- レストランや観光スポットを提案する際は、人数や時間、予算感、次の目的地、ゲストが置かれている立場や状況によって提案内容が異なるため、必要な情報は漏れなく確認する。
- ゲストとの会話内容や表情から理解度を確認し、ゲストが求めている要望や興味、好みに近づけていくような質問を行う。

**会話例** ゲストと言葉のキャッチボールを行い、好みにあった提案を行いましょう。⑥ゲスト ⑦コンシェルジュ

#### 1 目的地までの経路・交通アクセスの案内

- ⑥ 金曜日に〇〇まで行きたいのですが、ホテルからの行き方と所要時間を調べて頂けますか。
- ⑦ ホテルのご出発または〇〇へのご到着は、何時頃がご希望ですか。
- ⑥ 〇〇へは10時30分頃には到着したいです。
- ⑦ 高速バスがバス停も近く便利が良いのですが、あいにく土日祝日のみの運行ですので、△△駅からのJR利用をおすすめ致します。
- ⑥ 運賃の支払いには、電子マネーは使えますか。
- ⑦ 県内で交通系電子マネーが使えるのは、竹松駅-長崎駅間のみですので、今回はご利用いただけません。

提案のポイントは、どこが最終目的地で、到着すべき時刻があるのか、ゲストへ確認出来るかどうかです。

最新の時刻表を準備し、曜日や季節でのダイヤ変動の知識を持っていれば、複数の選択肢から最適な提案が出来ます。提案する交通機関ごとに、どのような支払い方法が出来るのか、情報を整理しておきましょう。

#### 2 長崎ならではの観光情報、コンシェルジュ自身の経験を生かした案内・提案

- ⑥ 1泊2日で自由な時間があります。せっかくなので、長崎ならではの場所を観光したいので、おすすめのプランを提案して欲しい。
- ⑦ 宿泊にはどのようなご希望がございますか。観光地を周る時は、公共交通機関のご利用で宜しいでしょうか。お帰りの時間、最後の目的地はどちらになりますか。
- ⑥ せっかくなので、長崎県内でお勧めの温泉宿に泊まり、地元ならではの美味しいものを食べたいです。長崎駅からレンタカーを利用して周り、長崎空港からの飛行機で帰ります。
- ⑦ 〇〇温泉は、風光明媚な場所で、他の温泉地と違って硫黄を含んだ強い酸性泉で、休養・健康増進など温泉療養におすすめです。長崎市内からの道中には、長崎県産の△△を食材に使ったレストランがあり観光客に人気です。売店も併設されている為、私も良く立ち寄ります。

提案のポイントは、ゲストの要望に沿った宿泊地や観光箇所、飲食・土産店の提案が出来るかどうかです。

ゲストの人数や時間的な制約、移動手段以外にも旅行のどこを重要視しているか、会話を繰り返しながら、しっかりつかみましょ。

ゲストの皆様にも、また長崎県に来たいと思って頂くためには、自ホテル周辺の情報はもちろん、他地区の宿泊施設や飲食店などの情報を日頃から収集し、提案できる準備もしておきましょう。関係する機関が協力する事が、長崎県の観光産業発展のためにも必要です。

### ★★★★ 1.3 ゲストへの満足度の確認と迅速な対応 ★★★★★

## 1) ゲストへの満足度の確認

会話中は、ゲストの表情や反応を見ながら提案に興味を示しているか、確認しましょう。

その提案が終わった後には、感想を聞いたりする事で、次に同じような提案が必要な場合に、更に満足度の高い提案が行えます。

- 会話中、説明内容がきちんと伝わっているか、提案に満足しているか、ゲストの表情・反応を確認しながら会話を進める。
- 対応の最後に「ご希望に添えましたでしょうか」などの確認の言葉をかける。
- 観光後は、「いかがでしたか」などの確認の言葉をかけ、感想を聞く。また、ゲストがチェックアウトし、直接確認する機会が無い場合は、メール等で感想を確認すること。
- 良い内容も悪い内容も、次の提案機会に活かせるように、社内の関係者で情報共有を行う。



## 2) ゲストへの状況確認、即座に回答出来ない場合の対応

ゲストの状況は様々です。

状況にあわせた適切な対応は、満足度を高めるための基本です。

まずは、ゲストへ状況をお尋ねし、臨機応変に対応することが求められます。

即座に回答できない場合でも、その後のフォローを適切に行うことが重要です。

- ゲストへ状況を尋ねる事はもちろん、表情・態度・雰囲気からもその状況を感じ取れるようにする。
- 案内に時間を要する場合や書面で用意する必要がある場合には、ゲストの予定を確認し、案内可能な時間を伝える。また、部屋のドア下にメッセージを入れたり、携帯電話に連絡をしたりといった対応可能な方法を提案する。



### ★★★★ 1.4 複数の選択肢の準備とゲストが望む提案 ★★★★★

## 1) 複数の選択肢の準備

ゲストの好み・要望に合わせ、様々な提案が出来るように、日々、情報を収集し、数多くの選択肢を持つておくことが必要です。

そのためには、自ホテルの周辺市町、または県内各地の関係機関とのコミュニケーションが不可欠です。特に自ホテルの周辺エリアは、実際に足を運んで情報収集を行って下さい。

- 観光地、飲食店などは長崎ならではの魅力ある店舗を把握し、ゲストの好み・要望に応じて紹介できるような情報収集をする。
- なぜおすすめなのか、他の店舗とどのような違いがあるのかを把握するよう努める。
- 日頃から情報収集を行う際には、どのようなゲストにおすすめできるかという視点を持つことが重要。  
(ポイント:所要時間、アクセス利便性、来訪歴、1人か夫婦かファミリーか、予算など)
- タクシーを案内する場合は、ゲストの客層に合わせた車種・運転手の手配に努める。  
(ポイント:外国人であれば、大型の車種と英語のできる運転手など)



**POINT**  
自分だけのとっておきの情報や人脈を、できるだけ多くポケットの中に忍ばせておきましょう。  
そして、ゲストとの会話を通して、ポケットの中から最適なアイテムを取り出して、マジシャンのようにゲストを楽しませましょう。



## 2) ゲストが望む提案

好みに合った最適な提案ができると、ゲストの満足度が高まることは言うまでもありません。

ゲストに合わせて複数の選択肢を用意し、わかりやすい資料を活用して提案を行いましょう。

- ゲストの要望・好みに合わせ、複数の選択肢を準備し、わかりやすい資料を活用しながら選択肢の絞り込みを行い、ゲストの満足度が高い提案を行う。
- 観光地や飲食店にその場で問い合わせ、ゲストの要望を実現させるよう努める。

## ★ ★ ★ 1.5 緊急時やイレギュラーな事態への対応 ★ ★ ★

### 1) 緊急時やイレギュラーな事態への適切な対応

緊急時やイレギュラーな事態が発生した際に、迅速・適切に対応できるかは、事前の準備で大きく左右されます。

ゲストに不安を与えることがないように、コンシェルジュが慌てたり、迷ったりしないことが大切です。

社内において、あらかじめ幅広く考えられる事態を想定して、役割分担とケースごとの対応を決めておきましょう。

- ゲストが緊急事態で困っている場合には、対応の可否に関わらず、まずは、ゲストの気持ちに寄り添い声かけを行う。
- イレギュラーな事態の内容を想定し、あらかじめ対応方法や権限の範囲を社内で決めておき、ゲストに即時対応できるように準備しておく。
- 予め対応を決めていないことは、先輩、上司と相談し、対応について確認する。
- 急病・怪我等への対応は、あらかじめ近隣の医療機関のリストアップをしておくことが必要。(特に外国人対応が可能な病院等は事前に確認しておくことが必要です。)

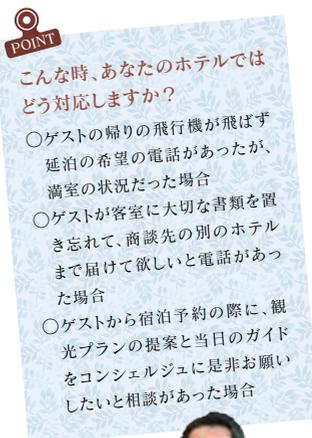
### 2) ゲストの要望に添えない場合の対応

コンシェルジュは、ホテル内でのゲストの様々な相談や要望に応える「よろず承り係」とも言われる仕事ですが、ゲストの要望に対して対応が難しい場合もあります。

その場合は、無理に対応するのではなく、後々のトラブルを避けるためにも、きちんとした理由をもってゲストへお断りを入れる事も必要です。

ただし、単にお断りするのではなく、代替案を提案するなど、ゲストへのフォローも大切です。

- ゲストの依頼を断る場合は、その理由を添えて回答し、内容によってはゲストへ代替案を示すことで、少しでもゲストの要望に応えようと努力や工夫をする。
- ホテルでは対応できない場合でも、ホテル外の施設等で対応可能な場合もあるので、関係の施設等へ問い合わせるなど代替案を検討する。
- イレギュラーな事態への対応にも備えて、ホテル外の様々な関係機関との人脈を構築しておく。(セスナ機やヘリコプターのチャーターの手配など。)



## ★ ★ ★ 1.6 外国人ゲストへの対応 ★ ★ ★

### 1) 英語等のコミュニケーション

本県を訪れる外国人旅行者は、年々増加傾向にあります。英語に限らず、様々な外国語に対する需要も多く、コンシェルジュ業務を行う上で外国語によるコミュニケーション能力は不可欠です。

- ゲストとの英語コミュニケーションがとれるよう、英語力の向上に励む。加えて、英語に限らず、中国語や韓国語のスキルも身につける。
- ネガティブな言葉やスラングは使わないようにする。



- 色々なシチュエーションに合わせた外国語対応の定型文を作成する。
- 挨拶など、ゲストとの会話で最低限必要な言葉は多言語で覚えておく。

### 2) 食事・宗教

外国人旅行者が増えると、その国々に応じた文化・慣習への対応も求められます。

国際会議も多く行われており、当該国の宗教や食事に対するの理解と対応が出来る体制が必要です。

- 食事／ベジタリアン、ヴィーガン、ハラール、カシュルート等に対する基本知識を持ち、自ホテルのレストランでの対応状況を把握しておく。対応出来ない場合は、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。
- 宗教／キリスト教(カトリック、プロテスタントの違い)、イスラム教、ユダヤ教などに関する基本知識を持つ。
- 礼拝堂(キリスト教・イスラム教・ユダヤ教など)に対する基本知識を持ち、ホテル周辺の対応可能な施設を案内できるようにする。

### 3) FIT(個人海外旅行者)

個人旅行の外国人旅行者は今後さらに増えることが予想され、公共交通機関や観光スポットの案内をより多く求められるようになります。

各観光スポットでの外国語対応状況などの把握も必要です。

- 外国人向けのパンフレット(観光案内・交通案内)を常備する。
- 駅やバス・路面電車の停留所の外国語表記、外国語の時刻表・路線図の情報を整理する。
- 観光スポットの外国語対応(何ヶ国語なのか)の有無の情報整理を行う。
- 外国人を診察する事が出来る医療機関のリストアップをしておく。(通訳が必要になる場合もある)
- 海外への荷物宅配に対する基本知識を持つ。
- “日本らしさ”を体験・経験できる食事やお土産、観光スポット、写真スポット、体験メニューなどをリストアップし、ゲストに紹介する。



# Ⅲ. 地域情報と 観光案内

NAGASAKI CONCIERGE BOOK



## 1. 長崎についての知識

インターネットの普及により旅先の観光情報は簡単に入手できる時代になりました。そのため、ゲストの多くは、ガイドブックには掲載されていないような、地元の人でしか知らない長崎ならではの情報提供をコンシェルジュに期待しています。

日頃から、県内各地の交通アクセスや飲食店、土産物店、観光スポットに関する情報収集を行い、ゲストからの問い合わせに対して正確・迅速に回答できることはもちろん、ゲストの要望や好みに応じて、自身の経験を織り交ぜながら、おすすめの観光プラン（モデルコース）やプラスアルファの価値ある情報を自分の言葉で魅力的に提案・説明できることが求められます。

ゲストの期待を超える満足度の高い提案により、また、長崎県に来たい、次は他のエリアにも行ってみたいと思ってもらえれば、リピーターの獲得へと繋がります。

## ★★★★ 1.1 目的地までの交通アクセス ★★★★★

### 1) 交通アクセスに関する情報収集

旅行先での2次交通アクセスは、旅行前に調べることが難しいため、問い合わせが多くあります。スムーズに旅行を楽しんでもらうためには、正確な交通アクセスの把握が何より大切です。常に最新情報を収集するよう心がけましょう。

- 各交通機関の最新情報を把握し、可能な限り時刻表やパンフレットを入手してファイリングする。
- ダイヤ改正や季節運行、高速船、フェリーのドッグダイヤ、路線の増減・新設廃止、定期観光バスなど、各種交通アクセスの最新情報を常に収集する。
- 事前予約、座席指定が必要か、Suica等の交通系電子マネーが利用できるか(利用範囲はどのエリアか)、1日乗車券などお得な企画切符の種類や販売場所、使い方も把握する。
- よく案内する交通アクセスは、ホテルを出発地とするオリジナルのマップを作成し、手渡しできるよう準備する。



### 2) 目的地への正確な案内

ゲストの状況に合わせて、自身が持つ交通アクセスの情報を駆使し、最適な提案・説明ができるようにしましょう。

大都市とは異なり、地方都市は限られた交通手段・便数しかありませんので、効率的な移動方法を案内出来るかどうかによって、旅の満足度が大きく変わってきます。

- 到着すべき時刻があるのか、出発時刻が決まっているのかを確認し、それに合わせた案内をする。
- ゲストの次の予定(目的地)も考慮し、交通手段の適切な提案をする。
- ゲストの好みや公共交通機関の接続状況に合わせて、複数の選択肢を踏まえた最適な提案をする。



- 時間、価格、乗換、景色など、どれを優先するかを見極め、高速バスとJR、飛行機と船、路面電車と路線バス、あるいはタクシーなどを比較検討する。
- 最終目的地は、観光マップを用いてわかりやすく印を付けて案内をする。

## ★★★★ 1.2 飲食店、買い物場所、お土産等の案内 ★★★★★

### 1) 希望に沿った飲食店、買い物場所、お土産等の案内

食事やお土産は、旅行の満足度に大きく影響します。

特に食事については、ゲストへ自信を持っておすすめするために、実際にお店を訪ねましょう。料理の特徴やそのお店の雰囲気などを自分の言葉で提案・説明できるように、日頃から知識を蓄えておきましょう。

実際に足を運んで情報収集を行うことの積み重ねが、ゲストの希望に沿った提案につながります。



#### 飲食

- 自分でも実際に足を運び、飲食をして、感想や写真を残し情報を整理する。
- メニュー、座席のバリエーション(イス席、カウンター席、個室、掘りごたつ、景色が良い席等)、地元料理や県産食材、県産酒の取扱の有無、観光客向けか地元住民向けか、予約の可否、混雑する時間帯など、可能な限り様々な店舗の詳細情報を確認する。
- 和洋中など、ゲストの好みに応じて提案出来るレパートリーを多く持つ。

#### 買い物場所、お土産等

- 自分でも実際に購入して、感想や写真を残し情報を整理する。
- どのような特徴があるか、保存期間はどれくらいか、どこの店舗で取扱があるか、限定販売の商品があるかなどを把握する。
- お土産やプレゼントの相手の年齢・性別・好みに応じた複数の選択肢をもっておく。
- 発送やクレジットカードの利用可否など、各販売店のサービス内容も把握する。
- 問い合わせの多い品目は、自ホテルで商品として取扱いが出来るかを検討する。

## ★ ★ ★ 1.3 地元の人しか知らないような店舗や 観光スポット、イベント情報等の収集 ★ ★ ★

### 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

パンフレットやウェブサイトにある情報だけでは、ゲストの期待を上回することはできません。

地元に住んでいるからこそ知っている、穴場情報やイベントを案内できれば更なる満足に繋がります。

ゲストに新たな魅力を感じていただくことがリーダーへと繋がります。

- 観光協会などの関係機関やSNSを通じて、パンフレットやウェブサイトに載らないような情報を得られるよう努める。
- 毎月、自ホテルのエリアを中心にイベントスケジュールを作成し、イベント情報を整理する。
- 各市町で行われる祭やイベント等について、開催時期だけではなく由来、楽しみ方を自分の言葉で説明出来るように知識を習得する。
- なぜおすすめなのか、どのような点が他の観光地と違いがあるのかを把握する。



- 店舗の混雑しない時間帯、観光スポットでは写真撮影に適した場所や時間帯なども把握するよう努める。
- ゲストの好みや状況に合わせた情報収集を行う。(ポイント:所要時間、アクセス利便性、来訪歴、1人か夫婦かファミリーか、予算など)
- ゲストの過去に行ったことがある場所をヒアリングし、最適な観光スポットを提案できるようにする。
- 長崎の特徴を感じられる地域、飲食店などを把握する。

## 体験談



ホテルニュー長崎  
向井 孝志朗

### 思い出に残る長崎旅行

社内でコンシェルジュ業務を担当するようになって2年目を迎える頃、福島県から学会出席のために来崎された古希をお迎えになられた男性のお客様とのエピソードです。

「長崎に4泊5日滞在するので、旅行計画と一緒に練って貰いたい」とご相談にいられました。1泊2日の旅行計画を作る経験は多々あったが、4泊5日は始めてで一瞬戸惑ったが、今までの県内視察で培った経験を活かす機会と思い、まずは「ありがとうございます」から始まり、学会スケジュールと観光地・お食事などのご要望に合わせ、1日ごとに相談しながら計画。特にご年齢と公共機関のご利用を察し、お身体に無理がないように十分な配慮を心掛け、よりスムーズな行動が出来るように所要時間・立ち寄り地・交通機関・到着時間の旅程経路を作成しました。

まずは長崎の歴史・文化から是非ご覧いただきたいと思い「長崎歴史文化博物館」、そ

### 【長崎コンシェルジュがおすすめする長崎ならではの知られざる魅力】

- 長崎市内ニューヨーク堂の長崎カステラアイス、日本一のアイス評論家を選ぶ究極のアイス5選
- 「長崎ハタ」をはじめ世界の珍しい凧やハタ作りの古い道具、資料等が展示する小川ハタ店
- 映画「長崎ふらふら節」の舞台、花街跡と丸山界限
- 日本の渚百選と快水浴場百選に選ばれた日本一美しい白砂の高浜海水浴場
- 黒島の郷土料理「黒島豆腐」「ふくれまんじゅう」は市場には出回らない一品
- 陽ざしの変化と共に刻々と表情を変え、神秘的で神々しい九十九島の景観
- 日本名水百選の島原湧水群、島原名物の具雑煮と手延べそうめん
- 日本最初のキリシタン大名大村純忠にまつわる歴史探訪と大村のまおこし「天正夢カレー」
- 平戸海上ホテル主催のホテルスタッフによる素晴らしいナイトバスツアー
- アジ・サバ水揚げ日本一を誇る松浦市の海鮮料理
- 対馬の竜宮伝説の残る和多都美神社と日本三大墓地のひとつ、万松院
- 国指定重要文化財を展示する壱岐市立一支国博物館と干潮時のみ参道が現れる小島神社
- 九州本土最西端、西海国立公園にある五島市の大瀬崎灯台から見る水平線
- 西海市の国指定天然記念物七ツ釜鍾乳洞と音浴博物館でのレコード鑑賞
- 春夏秋冬の季節でも素晴らしい景色を堪能出来る雲仙仁田峠のロープウェイ
- 長崎県産のじゃがいもを使った揚げお菓子、千々石観光センターの名物じゃがちゃん
- 南島原市の潜伏キリシタン関連遺産、原城跡
- のどかな風景とのんびりとした時間が流れる小値賀と信仰のシンボル旧野首教会
- 第二次世界大戦中の海軍特攻隊や海軍工廠跡の歴史に触れる川棚町
- 海外、枯松神社近くにあるオラシヨ伝承の聖地「祈りの岩」
- 赤いマツバギクが一面に咲き誇る、春先の頭ヶ島天主堂
- 花の名所・白木峰高原とクスのご神木のあるパワースポット諫早神社
- 大村湾を眺めながらの食事が出来るJR千綿駅にある「千綿食堂」

して世界遺産の「軍艦島」、世界遺産候補の「外海の出津集落」と「遠藤周作文学館」、梅雨に入り色とりどり紫陽花が咲く「シーボルト記念館」など長崎を満喫していただくようにご提案しました。

また、各行程に合わせお食事も長崎を堪能いただけるようコンシェルジュ情報の中から旬の魚を味わう寿司店や長崎和牛のステーキ、ド・ロさまそうめんなどの飲食店をご紹介します。ご希望に合わせ予約手配を行いました。

事前に行程も把握でき、お客様のご出発の際は「行ってらっしゃいませ」、お戻りの際は「お帰りなさいませ」とロビーでお声掛けしました。

お客様から今回の長崎旅行で一番思い出になったのは、「外海の出津集落」。長崎県が発行する周辺散策マツ

ブを基に順路を効率良くまわれ、Tabedokoroヴォスロールでは店主よりド・ロ神父や出津集落について詳しく話が聞けたと伺いました。

最終日はご一緒にお土産を選び、指定のお時間に持ち帰れるよう手配しました。

チェックアウト時にお声掛けをいただき、「ありがとう。長崎を満喫することが出来たよ。今度は妻を連れてまた来るね」とお喜びの言葉を頂戴し、バスターミナルに向かう姿に一礼しお見送りました。

その後、新勤務地に栄転される知らせと御礼のお手紙を頂戴しました。

## ★★★ 1.4 自身の経験を活かした案内 ★★★

### 1) 旅行プランの提案

食事と並んでゲストからの質問が多くあるのが観光地に関する事です。自分の言葉で魅力的に感じていただける紹介を心がけましょう。

また、ビジネスで訪れたゲストには、数時間や半日など空いた時間に何か観光したいというニーズも多くあります。コンシェルジュの提案で、隙間の時間が充実した時間に変えられるかもしれません。

#### 観光スポット

- 自分でも実際に足を運び、営業時間や休業日などの基本情報を正確に把握し、感想や写真を残し整理する。
- 世界遺産などの人気・話題の観光スポットについては自分の言葉でその歴史や楽しみ方について、魅力的な説明ができるよう資料や情報を収集し、パンフレットも入手してファイリングしておく。
- 自身の経験を活かして、3時間コース・半日コース・終日コースなど、所要時間ごとにモデルコースを作成する。
- ゲストの参加形態（親子、夫婦、友人同士、お子様連れ、外国人、ビジネス）をしっかりと捉えた提案を行う。
- 天候が雨天時の場合、ゲストへ配慮した案内を行う。（ヒールが高い靴の注意、歩きづらい場所等）
- よく案内する観光スポットは、交通アクセスや乗り換え案内など、ゲストに手渡してきやすいような資料をあらかじめ準備しておく。
- 観光スポットについてのゲストの興味・好みは様々なため、それぞれの見どころについて、歴史、芸術、文化・慣習、伝統など、複数の選択肢から説明が出来るように準備し、自身の知識と経験を取り入れた提案を行う。
- 他のゲストに以前案内して、評価を得たエピソードがあれば、その内容を盛り込み提案する。
- 晴天に限らず、雨天の場合も長崎を満喫できる提案を行えるよう準備しておく。

### 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

ゲストに対して提案を行う際、自身が体験した情報を話すことで、より説得力が増し、魅力的に伝えることができます。コンシェルジュからの一言で、迷っていたゲストも安心します。自信を持っておすすめするためには、実際に自分自身が経験しておくことが大切です。

- ゲストへ案内する時は、観光施設等の基本情報に加え、自身の経験を踏まえた“感想”も伝えるようにする。
- 自身の経験を活かした案内を行うために、県内の観光地の視察を定期的実施し、そこで得た情報や感想を資料としてファイリングし、社内の関係者とも情報共有する。
- おすすめの理由を自身の中で明確にしておき、各観光スポットの特長を把握するよう努める。

## 体験談

### お客様によって 築けたつながり



ホテルニュー長崎  
大串 康紀

2012年10月5日 香港・モナコと並び、長崎の夜景が「世界新三大夜景」として認定されて以降、長崎には続々と夜景を求める観光客の方々が増えています。

認定されたのは「稲佐山」からの景色ですが、長崎には稲佐山に負けず劣らずの素晴らしい夜景のスポットが他にもたくさんあります。

そのうち私がよくご案内するスポットの一つは坂本竜馬と大変ゆかりがあり、美しい夜景に加えて歴史も深く、長く人々に親しまれてきた「風頭山」です。美しい夜景は風頭山の山頂にある「風頭公園」より望むことができ、そこは「坂本竜馬の像」がある事でも有名です。日中行かれて絶景をバックに坂本竜馬とのツーショットを撮るのもおすすめです。

この公園は長崎市民の間では「ハタ（風）揚げ」のスポットとして有名で、公園のそばにある「小川ハタ店」さんも伝統あるハタづくりを続けていらっしゃいます。

また、風頭公園から少し（10分程）階段を下ると坂本竜馬が日本で初めて立ち上げた会社（カンパニー）である「亀山社中」の資料館があります。ここは坂本竜馬ファンが必見の貴重な資料がたくさんありますし、ガイドの方もユーモアたっぷりに解説して下さいます。

さて、魅力たっぷりの風頭山なのですが観光客がたくさん向かう稲佐山と比べると、どうしても観光客の方々にはアクセスに不安感を与えてしまいます。

先日、とあるご夫婦を風頭山（風頭公園・亀山社中）へご案内する機会がありました。そのご夫婦は車でホテルまでいらっしゃっており、観光もご自身の車でしたいとのことでしたが、風頭公園・亀山社中の付近には駐車場がないと思っていたため、バスでのご移動をお勧めしたのです。（実際に長崎市のHPや各種HPなど確認しましたが、どの案内にも「付近には駐車場はありません」とあり、地図にも駐車場は載っていませんでした）しかし「他にも車で行きたいところがあ

る」とおっしゃるお二人は結局「行けるところまで行ってみる」と言い、車で観光をされたのです。

せっかく風頭山に行くのに、公園や亀山社中で過ごせないのはもったいないと残念に思っていたのですが、そのご夫婦が帰ってきてびっくり。「風頭公園の近くに駐車場、あったよ」とのお言葉。亀山社中や風頭公園でゆっくりと時間を過ごし、満喫されたとの事でした。

私はどこか新しいところが出来たのかと思い、ご夫婦に駐車場の場所を教えてもらい、後日教えてもらった場所（旧佐久間商店の目の前）に向かうと、確かに駐車場があるので。そこは風頭公園までも、亀山社中までも徒歩5分ほどで行けるとても良い場所にあり、決して新しいわけではなく長く地域の方々やタクシー会社の方々にも利用されていたようなのです。

駐車可能台数も多数あり、これほどまでの駐車場が地図やどの案内にもなぜ載っていないのか不思議に思いましたが、奥に事務所があったのでご挨拶させて頂きました。

対応して下さいました方はとても柔和な方で、また観光案内にとっても熱心な方でした。ご自身で周辺の観光マップを作成されており、さらに観光の案内を丁寧にいらしていらっしゃるようで、ここに駐車された観光客の方々とはほとんどが笑顔で、満足げに帰られるそうです。私たちがよく案内している観光タクシーの車も頻りに駐車されており、その様子と私との会話から日頃から人間関係を大切に、お客様へのホスピタリティ精神にあふれた方であるとお察しいたしました。やはりその方は人脈がとても広く、私がお会いしたいと思っていた方々（特に小川ハタ店の店主小川様やラッキータクシーの有名なドライバー様）と既にお知り合いでした。図々しくも、私が今後人脈を広げていくための支援をお願いしたところ、快く承して下さいました。

それから私は車で風頭山を観光される方には必ずここをご案内しようと心に決め、その駐車場をご案内する際には空きの確認として一報入れさせて頂いています。

お客様は日々実際にあらゆる場に行き、私たちがしたことのないような方法で多くの経験をされていらっしゃいます。その方々からの声を頂けることは大変貴重であり、またその声をいただけたときにどのように行動できるかが大切だと感じました。

お客様により気付いたことが今、私にとって貴重な人脈形成の基となっています。声を聞くこと、行動することを続け、長崎島が目指すコンシェルジュになれるよう努めて参ります。



## ★★★ 2.1 情報提供ルートを活用 ★★★

## 1) 現地の観光協会や観光ガイド等の人脈の駆使

可能な限り自分自身の足で各地域の情報を収集すべきですが、日々変わっていく情報を詳細に把握できる範囲はどうしても限られます。

そこで、県内各地に頼れる人脈のネットワークを構築し、それを活用することで、ゲストの要望に対応していきましょう。

人脈やネットワークは、情報収集に必要であるほか、現地でゲストの出迎えやガイド、タクシー等の手配をお願いする時にも役に立ちます。

★★★  
2. ネットワーク

最新の情報をゲストへご案内するためには、県内各自治体や観光協会、観光施設、交通事業者、旅行会社等の多くの機関との関係構築も必要です。自ホテルの周辺エリア以外の観光情報は、長崎県内各地に頼れる人脈を構築することで、定期的に幅広く情報収集することが可能となります。

また、そのような機関のキーパーソンとは定期的に情報交換を行い、各地域の観光動向の把握にも活かすことができるほか、信頼できるネットワークが構築できれば、安心してゲストをその地域へご案内することもできるようになります。

コンシェルジュ間、宿泊施設間の横の繋がりも重要です。ゲストの満足度を高めるため、観光情報を相互に情報提供し合うなどの連携体制の構築も意識しておきましょう。

- 観光協会等のメールマガジンを登録して、最新のイベント情報や着地型ツアー、体験メニュー、観光施設や飲食施設などあらゆる情報が定期的に入手できる体制を整えるようにする。
- 頻繁に足を運ばない地域などは特に、その地域のキーマンと人脈を形成することが重要。キーマンの携帯電話番号やメールアドレスを把握して、情報を得られるようにする。
- 土日・祝日等でも情報を得られる組織・人物を把握しておく。
- キーマンに定期的に連絡を取り、最新の情報を把握するとともに、現地でガイドや各種手配などを依頼できるネットワークづくりを行う。
- 長崎コンシェルジュや県内宿泊施設との横の連携も深め、相互に情報提供をおこなったり、相談したりできる体制をつくることで、ゲストの満足度を高めることを意識する。
- ゲスト対応を依頼した際には必ず御礼の手紙や葉書を出すようにし、ゲストの現地でのエピソードを記載する。
- 各地のガイド団体と定期的に連絡を取り、地域の最新情報やゲストへの工夫を凝らした案内方法などを学ぶようにする。
- ゲストの移動に係る手配を安心して行うために、バス、船、電車、タクシーなど、交通機関ともネットワークづくりを行う。
- 資料館や博物館での見学について、ゲストがより専門的な案内を希望する場合もあるため、施設のスタッフや学芸員との人脈形成も必要。

## 体験談



ホテルオークラ  
JRハウステンボス  
津久間 恵子

## また長崎へ来たいと思っていただきたい

コンシェルジュデスクに立ち寄られるお客様には、「相談してよかった」と感じていただけるような、ご案内を心掛けています。

例えば周辺の観光案内。既にしっかりと計画を立てご相談に来られる方もいれば、明日どうしようかなあとまっさらな状

態でご相談に来られる方もいらっしゃいます。

ハウステンボスに隣接している私たちのホテルではハウステンボスについてのご質問がとて多いのですが、拍手を送りたいほど細かく計画を立てていらっしゃる方は、「もっと何かない？」と期待して立ち寄られます。季節によって少しづつ変わるおススメの時間帯や、乗り物を使った効率的なまわり方、パレードが見やすい場所のご案内や、フォトスポットのご紹介などをさせていただいて、「それ知らなかった！やっぱり立ち寄って良かった！」と言っていただくとお役に立てていると実感できてうれしくなります。

明日の予定を一からご相談に来られるお客様の中には、「4時間後に飛行機に乗るんだけど、出島とグラバー園、九十九島の遊覧船が良いと聞いた。雲仙もいろいろいい。どうやって行けばいい？」そんな事を言われる事もあります。そんな時には、長崎全体が見える地図からご案内します。ここで長崎市内と佐世保市内、空港の位置関係をご確認いただいて、移動を含めて3時間でお勧めの場所をご案内、選択していただくのですが、「長崎市内までこんなに離れてるの？島原ってここ？空港が島になってる！有田ってこんな近いんだ！」と色んな反応が返ってきます。長崎島の魅力的な場所を既にリサーチ済みだけれど、場所を把握しておられない方が以外といらっしゃる、驚くことがしばしばあります。夕日が美しいサンセット

ロードをご紹介しますと、今まで興味がなさそうだったご主人が、急に身を乗り出して聞いてくださったり、新しくお勧めした場所を気に入ってくださって、早速次回の旅の相談を始める方も。「丁寧にありがとうございます。また相談に来ます」と声をかけていただくと、もっと多くの情報をお伝えできるようにならなければと励みになります。

長崎県内には魅力的な観光スポットが沢山あります。大村湾を囲んで縦に長く、多くの島を有する特徴的な形のおかげで、美しい景色を望む事ができますし、透明度の高いビーチや教会などが点在する島々など、ぜひ足を運んでいただきたい場所が沢山あるのです。実は、今回のプロジェクト\*に参加する前は、そんな魅力的なスポットにほとんど行った経験がなく、五島・対馬・小値賀といった島をはじめ、世界遺産候補地など、実際に行ってみて体験することができた事は大きな経験になりました。実際行って感じた魅力や不便さ、ゲストへのご案内にとても役立っていますし、現地のガイドさんや観光協会の方に聞いた美味しいお食事処や豆知識も、添えてご案内することで大変喜んでいただいています。また、この地域の事はこの方に相談したら詳しく教えていただける、というキーパーソンも知ることができたのも大きな収穫でした。細かいケアが必要なゲストが行かれる時にはご相談させていただいています。

コンシェルジュデスクに声をかけてくださる内容にも様々ありますが、デスクに立ち寄っていただいた事がきっかけで、またこのホテルへ、長崎へ来たいと思っただけのようなご案内が出来るように、努めていきたいと思っています。

## ※ホテルコンシェルジュ配置実証事業

平成27～29年度実施

ホテルコンシェルジュ候補生を配置し、県内外の観光関連事業者等とのネットワークを構築させるなど、「長崎ならではの」ホテルコンシェルジュを育成することを通じ、「長崎コンシェルジュ」認定制度を創設。

## 【コンシェルジュのネットワーク構築の成果】

## 【観光関連団体】

長崎国際観光コンベンション協会  
佐世保観光コンベンション協会  
黒島観光協会  
株式会社島原観光ビューロー  
諫早観光物産コンベンション協会  
大村市観光コンベンション協会  
平戸観光協会  
まつら観光物産協会  
対馬観光物産協会  
壱岐市観光連盟  
五島市観光協会  
雲仙温泉観光協会  
南島原ひまわり観光協会  
新上五島町観光物産協会  
NPO法人DonDon奈留  
おちかアイランドツーリズム  
川棚町観光協会  
東彼杵町ふるさと交流センター  
天草宝島観光協会

## 【ガイド団体、通訳案内士】

NPO法人長崎巡礼センター  
NPO法人長崎コンプラドール  
佐世保観光コンベンション協会・海風アテンダー  
平戸観光ウェルカムガイド  
福島ボランティアガイド  
一支国博物館ボランティアの会  
五島市おもてなしガイド連絡協議会

## 【観光案内所】

平戸市観光案内所  
崎津集落ガイドセンター  
富岡ビジターセンター

## 【資料館、博物館】

長崎風資料館  
長崎市亀山社中記念館  
シーボルト記念館  
軍艦島デジタルミュージアム  
長崎ペンギン水族館  
佐世保市うつわ歴史館

鄭成功記念館  
松浦史料博物館  
たびら昆虫自然園  
平戸市生月町博物館 島の館  
松浦市立鷹島歴史民俗資料館  
松浦市立水中考古学研究センター  
長崎県立対馬歴史民俗資料館  
松永安左エ門記念館  
壱岐市立一支国博物館  
五島観光歴史資料館  
音浴博物館  
雲仙岳災害記念館  
小値賀町歴史民俗資料館  
遠藤周作文学館

【着地型旅行商品の催行旅行会社、  
観光タクシー、交通関係（バス・フェリー）】

長崎バス観光株式会社  
ラッキーグループ  
壱岐交通タクシー株式会社  
有限会社有川タクシー  
九州商船株式会社  
株式会社五島産業汽船  
黒島旅客船有限会社  
島原鉄道グループ  
有限会社木口汽船  
松浦鉄道株式会社

## 【土産品店、物産館】

道の駅せぼつくす99  
三川内陶磁器工業協同組合  
Sorriso riso (千綿米倉庫)  
有限会社山本海産物(新上五島町)  
五島橋工芸品 三兄弟工房  
株式会社五島ワイナリー  
白浜窯Gallery Ange

## 【その他施設】

長崎県公園緑地協会  
長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産  
インフォメーションセンター

# Afterword

## あとがき



全国的に例のない認定制度の創設にあたり、「長崎コンシェルジュ」の認定基準検討の為に組織された長崎県ホテルコンシェルジュ認定委員会の委員の皆様、また長崎県内各地の宿泊施設関係者の皆様から、貴重なご意見をいただき、その全ての要素を盛り込んで制度を構築いたしました。

また、今年度認定された4名の長崎コンシェルジュの皆様には、本書の作成にあたり多大なご協力を頂きました。

本書を日頃から、実際の業務に即して活用いただく事で、一人ひとりの知識・技能のレベルが上がり、ひいては、勤務する宿泊施設全体のサービスの質も向上していくことと思います。

本県にお越しになる旅行者の皆様へ、今よりも更に良質なサービスを提供できれば、本県の目指す目的である、「観光産業の消費拡大」と「良質な雇用の場の創出」へとつながっていきます。

より多くのお客様に「また、長崎県に行きたい」、「また、あなたがいるホテルに宿泊したい」と感じていただけるような接客を目指しましょう。

今後、一人でも多くの方が「長崎コンシェルジュ」の認定を目指して、本書を活用いただければ幸いです。

### 長崎コンシェルジュ コンシェルジュブック

2018年3月 初版第1刷発行

発行／長崎県 文化観光国際部 観光振興課

〒850-8570

長崎市尾上町3番1号

電話 095-824-1111

編集・デザイン／(株)JTB九州 長崎支店

*Concierge book*

長崎コンシェルジュ