

「長崎コンシェルジュ」認定制度について

■長崎コンシェルジュ (Nagasaki Concierge) とは

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ことができる県が認定したプロフェッショナル人材。

■認定の目的

勤務する宿泊施設のサービス向上を図り、リピーターの獲得につなげるとともに、長崎県の価値や魅力をお客様に伝えることにより本県の観光産業の消費額拡大及び良質な雇用の場の創出を図る。

■認定制度等について

<認定試験>

(1) 応募条件

- ①長崎県内の宿泊施設に勤務している者であること
- ②勤務企業からの同意を得た者 (勤務企業からの「同意書」及び「コンシェルジュの活用策にかかる書面」を提出)

(2) 受験料 無料

(3) 試験の実施

毎年1回「長崎コンシェルジュ認定試験」を実施
(お客様役とのロールプレイ形式、審査員による面接試験)

(4) 等級

ゴールド (90 点以上)、シルバー (70～89 点)、ブロンズ (50～69 点) の3等級 (認定試験は 100 点満点)

(5) 有効期間

3 年 (ただし、年1回以上の認定者スキルアップ講座への参加等で更新可能)

(6) 認定基準 (配点)

- | | |
|----------------------|------|
| ①ホテルコンシェルジュとしての技能・知識 | 49 点 |
| ②長崎ならではの地域情報提供と観光案内 | 48 点 |
| ③保有資格 | 3 点 |

<その他>

- ①長崎県知事から本人に「長崎コンシェルジュ」認定証が授与される。
- ②県から「長崎コンシェルジュ」認定バッジが授与される。
(原則として、勤務中はバッジの着用を求める)
- ③県が認定した「長崎コンシェルジュ」のみを対象として、最新の観光情報の取得やコンシェルジュ同士の交流を目的として開催する情報交換会や講習会に招待される。
- ④長崎県及び関連機関が発行する定期刊行物やホームページ等において、定期的に「長崎コンシェルジュ」が在籍する宿泊施設として告知するほか、各種プロモーションを実施する。