

## 「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、観光客の満足度向上や再来訪、周遊促進につなげ宿泊施設をはじめとした本県の観光産業の発展を図る。

### ■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」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  
(日本人・外国人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

### ■認定者について

- ① 長崎県知事から本人に「長崎コンシェルジュ」認定証、認定バッジを授与し、原則として、勤務中はバッジを着用。
- ② 県が実施する各種広報機会において、観光PR活動への参画をお願いするほか、学生向けの特別授業(出前授業)の講師として起用。
- ③ 最新の観光情報の取得や認定者同士の交流を目的として開催する情報交換会や講習会の機会の提供。
- 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。