



観光コンサルタント 西川 丈次にし かわ じょう じの



～ホスピタリティによる創客～ ④9

正しく価値を伝える

皆さんの通勤途中に「判子屋」はありますか。こんな質問をセミナーや講演会でよくしました。経営者や最近

判子を購入した人以外で即答できる人は、非常に少ないです。「普段の生活に直結しないから興味がない」というのが理由でしょう。

では「花屋はどうですか」と聞く

と、「あるよ」と、とうなずく人

皆さんは結構多いです。花は四季を教えてくださいませ。カーネーションが店頭並べば「もうすぐ母の日だ」、ポインセチアは「もうすぐクリスマスだ」と感じる。

「判子屋」はありますが、前は「と質問すると、首をかしげる人が多くなります。」

花屋にも屋号があります。他店とは違う「想い」を込めた名前が。しかし、残念ながら一般消費者の意識は薄い。名前すらお客様に知ってもらえていない

「知らない」と答えました。

「知らない」と答えました。母が言った「知らない」という言葉を考えてみました。「知らない」はまず、他の企業の存在そのものを知らない。次が他も知っていないが、そこが信頼に値する会社かどうかを知らない、ではないでしょうか。

「知らない」と答えました。母が言った「知らない」という言葉を考えてみました。「知らない」はまず、他の企業の存在そのものを知らない。次が他も知っていないが、そこが信頼に値する会社かどうかを知らない、ではないでしょうか。

お客様に知られているか

「知らない」と答えました。母が言った「知らない」という言葉を考えてみました。「知らない」はまず、他の企業の存在そのものを知らない。次が他も知っていないが、そこが信頼に値する会社かどうかを知らない、ではないでしょうか。

「知らない」と答えました。母が言った「知らない」という言葉を考えてみました。「知らない」はまず、他の企業の存在そのものを知らない。次が他も知っていないが、そこが信頼に値する会社かどうかを知らない、ではないでしょうか。

「知らない」と答えました。母が言った「知らない」という言葉を考えてみました。「知らない」はまず、他の企業の存在そのものを知らない。次が他も知っていないが、そこが信頼に値する会社かどうかを知らない、ではないでしょうか。

「知らない」と答えました。母が言った「知らない」という言葉を考えてみました。「知らない」はまず、他の企業の存在そのものを知らない。次が他も知っていないが、そこが信頼に値する会社かどうかを知らない、ではないでしょうか。

「知らない」と答えました。母が言った「知らない」という言葉を考えてみました。「知らない」はまず、他の企業の存在そのものを知らない。次が他も知っていないが、そこが信頼に値する会社かどうかを知らない、ではないでしょうか。

8年間の旅行会社での勤務後、船井総合研究所に入社。観光ビジネスチームのリーダー・チーフ観光コンサルタントとして活躍。ホスピタリティをテーマとした講演、執筆、ブログ、メルマガは好評で多くのファンを持つ。20年間の観光コンサルタント業で養われた専門性と異業種の成功事例を融合させ、観光業界の新しい在り方とネットワークづくりを追求し、株式会社観光ビジネスコンサルタントを起業。同社、代表取締役社長。

<おもてなし、ホスピタリティを学ぶ>

旬刊 旅行新聞 連載コラム『もてなし上手』

[おもてなし・ホスピタリティ コンサルタント西川丈次の公式ホームページへ](#)