



観光コンサルタント にし かわ じょう じの 西川 丈次の



～ホスピタリティによる創客～ ⑤

偶然の出会いを次の必然に

日々訪れる多くのお客様の入口は、どこにあったでしょうか。直販に力を入れなければいけない、という考え方に間違いはありません。しかし、現状の集客を考えたときに、旅行会社経由が多いという現実があります。

直販を強化するには、お越しいただいたお客様一人ひとりを、いかにして次につなげていくかにあります。つまり、旅行会社経由で訪れた偶然のお客様に、自分たちの力で次の必然を創り出すかあるのです。

「西川様、直ぐにお部屋のご案内させていただきますが、もしお疲れでなければ少し館内のご案内をしたいのですが」。この素敵な申し出をしてくれたのはアマン東京でした。限定オープンというところかもしれませんが、このわずかな時間の案内で、アマン東京は次の必然を生み出したのです。

エステ、フィットネス、プール、スパと案内される場所には、入口でスタッフが待っていて、そのスタッフが備をしていたのですが、通常接客の機会が多いフロントや客室係以外に、すべてのスタッフにお客様の動きと情報が伝達され、それをスタッフがキャッチすることに真剣に取り組んでいる姿は、声をかけられる以上にうれしく、名前を呼ばれる心地よさを感じていました。

さらには本当の感動サービスはその後にやって来ました。「スパの担当をしているケンです」と、私を案内したスタッフがそこにいるスタッフ一人ひとりを私に紹介したのです。年間に多くのホテル、旅館を利用していますが、こうした体験は初めてでした。たった1度の宿泊でたくさんの知り合いができる。「また来たよ、よろしく」と気軽に声をかけられる施設には自然と足が向くものです。目の前のスタッフがどれほど素敵なおもてなしで迎えたとしても、その方達だけの出会いであり、知り合いと呼べるスタッフを得ることはできません。

宿のスタッフと知り合いに

「西川様、直ぐにお部屋のご案内させていただきますが、もしお疲れでなければ少し館内のご案内をしたいのですが」。この素敵な申し出をしてくれたのはアマン東京でした。限定オープンというところかもしれませんが、このわずかな時間の案内で、アマン東京は次の必然を生み出したのです。

エステ、フィットネス、プール、スパと案内される場所には、入口でスタッフが待っていて、そのスタッフが備をしていたのですが、通常接客の機会が多いフロントや客室係以外に、すべてのスタッフにお客様の動きと情報が伝達され、それをスタッフがキャッチすることに真剣に取り組んでいる姿は、声をかけられる以上にうれしく、名前を呼ばれる心地よさを感じていました。

さらには本当の感動サービスはその後にやって来ました。「スパの担当をしているケンです」と、私を案内したスタッフがそこにいるスタッフ一人ひとりを私に紹介したのです。年間に多くのホテル、旅館を利用していますが、こうした体験は初めてでした。たった1度の宿泊でたくさんの知り合いができる。「また来たよ、よろしく」と気軽に声をかけられる施設には自然と足が向くものです。目の前のスタッフ

がどれほど素敵なおもてなしで迎えたとしても、その方達だけの出会いであり、知り合いと呼べるスタッフを得ることはできません。

たった1度のお客様からいただいた偶然の機会を最大限に活用して、より心地よい時間を過ごしていただくだけでなく、次にお越しいただくときにはたくさんのお知り合い、友人に逢いに来るといふ気持ちにさせる。これこそが次の必然を生み出すのです。

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](#)