



観光コンサルタント にし かわ じょう じの 西川 丈次



～ホスピタリティによる創客～ ⑤

地元企業の役割

2015年3月14日、東京―金沢間を結ぶ新幹線がついに開業した。1年半前に、金沢で「二度の来訪を次につなげるおもてなし」の講演をしました。そして先日「おもてなしセミナー2015 in 金沢」を開催したとき、素敵なおもてなし行動を体験しました。

その日は雨

で荷物も多いので、スタッフ

と一緒に金沢駅からセミナー会場までタクシーを利用しました。「近い距離だけ大丈夫ですか」と、恐る恐る行き先を告げると「かしこまりました。

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。

タクシーはその町の「顔」

「〇〇ですね」と気持ちの良い返事でした。感動サービスの体験は、タクシーが目的地に着いたときでした。トランクにはたくさん

の荷物。先に降りたスタッフがトランクから荷物を取り出していました。奥に座っていた私は支払いを済ませて、さあ、出ようとして

「できればそのまま右側から降りたいところですが、多くのタクシーには事故防止のためにドアを開けるレバーの

ところにはカバーがさけています。仕方なく、身体を滑らせるように左側に回り込むのが、これまででした。ところが、そのドライバーは、運転席から

たその瞬間に、その感動に出会いました。皆さんも経験あると思いますが、タクシーの運転席後方に座ったときは、降りるために

出た瞬間に何の迷いもなく「こちら側からの方が降りやすいですから、どうぞ」と右側のドアを開けたのです。

タクシーを配車できないくらいです。地方のタクシー会社はそれを目標にがんばっている会社がたくさん

あります。地元客を第一優先に考えるのは当たり前です。次がいつになるか分からない観光客ではなく、地元で暮らす人たちに利用してもらえれば経営も安

定します。これは正しい営業戦略です。しかし、今回のドライバーの仕事を見たときに強く感じたのは、そのまちの発展を考えるとき、駅待ちタクシーが用意できないでは、観光客にそのまちのおもてなしは伝えられないのです。地元で評価される企業こそが、そのまちの代表としてその地に降り立つ方々へのおもてなしをしっかりと実行してもらいたい。タクシーはその町の顔です。美しい顔を観光客に見せることこそが地元貢献ではないでしょうか。「また来たい」と思ってもらえる観光客を創り出すこと。それは観光客を最初に迎えるタクシー会社こそが、鍵を握っているのです。

<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](#)