



# 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～ 53

## 聞くからできる奇跡のおもてなし

年に2回開催してい

る「おもてなしセミナー」の中で、今年1月

の金沢会場に参加した

宿の方から、お手紙を

いただきました。そこ

には「ご本人が実行した

おもてなし行動の事例

が書いてあり、読み終

えて思わず涙してしま

いました。

あるとき、宿泊の予

約をいただきたい

たお客様か

ら、嫁いでい

く娘さんとの最後の家

族旅行であるという話

があったそうです。そ

こで何かできないだろ

うかと考えて、ご宿泊

のときに家族写真を撮

ることにしたそうです

す。そしてチェックアウ

ト時に、撮った写真を

2枚用意して「1枚は

ご家族へ。もう1枚は

娘さんへ。嫁ぎ先でも

楽しかったこのご旅行

と大切な家族を思い

出せますように」と、

そんな言葉を添えて渡

されたのです。

その写真を受け取っ

た家族は、「こんなサ

ービスをしてもらった

ことはありません。こ

こまで私たちのことを

考えて下さってとても

感動しました」と、そ

の場で声を上げて泣き

れようとしていないか

崩れてしまったそうで

す。私はどんなに教育の

行き届いたサービスが

そこにあっても、こん

な感動風景を創り出す

ことはできないと思ひ

ます。実現する方法は

ただ一つ。均一的に優

れたサービスを目指す

のではなく、それぞれ

のお客様の琴線に触れ

るおもてなしを実行す

ることです。

決して簡単なことで

はありません。その理

由は、十分にお客様の

ことが分かって迎え入

れようとしていないか

らです。お客様のこと

を知りたいという想ひ

を強く持つて、その想

いを聞くという行動で

実行する。どんな旅行

なのだろうかと、何を楽

しみにお越し下さるの

だろうかなどです。

旅館・ホテルという

私たちの仕事は、部屋

を提供して、ゆっくり

と温泉に浸かっていた

とき、美味しい料理を

食べていただくことで

はないのです。それは

「もの」でしかありま

せん。「もの」である

以上、最終的には価格

の比較になってしまっ

のです。

何気ないお客様の言

葉をちゃんとキャッチ

することが「感じる力」

であり、その言葉を活

かすべく取る行動が

「おもてなし力」なの

です。

さらに、1年後に楽

しかった旅を思い出

し、再び足を運んでも

らせるようにすること

が「おもてなし経営」

を実現する力となるの

です。

この3つの力の向上

があつてこそビジネス

なのです。

よいおもてなしがで

きたらお客様はリピー

トするのか。それはあ

くまで偶然です。その

偶然を我われの行動に

よつて必然に変えるこ

とです。再来館のきっ

かけとなるような機会

を創出して、能動的な

働きかけによってリピ

ーターを創つて行くこ

## 「お客様を知りたい」 気持ち

8年間の旅行会社での勤務後、船井総合研究所に入社。観光ビジネスチーフのリーダー・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。