



観光コンサルタント にし かわ じょう じ 西川 丈次 の



～ホスピタリティによる創客～ ⑤

受付電話が現場でのおもてなしの価値を引き上げる

「〇〇さん、いらっ
しゃいますか」。それ
は、初めてご予約をい
ただき、到着されたと
きに、お客様が旅館の
玄関で発した言葉で
す。「〇〇は、私です
が」。あなたでした
か。あなたにお逢いし
たくて、楽しみにして
いたのです」。

おもてなし講演をし
ているとき
に、「もっと
おもてなしを
学びたい」という方々
に招かれて、その後数
回の勉強会を開催しま
した。「実行が大切に
す」「小さな成功体験
を積み重ねるために
も、次回までに何を実

行するかを宣言して下
さい」と進めた勉強会
でした。

そのなかで、旅館の
若女将が発表された成
功事例があります。第
1回目に「お迎え時の
おもてなし」について、
お客様と初めて出逢う
予約時の電話対応が、
とても大切であると話
しました。単に予約を

にそれが「おもてなし
行動」として、非常に
大切な行動だと思っ
ています。掛かって来た
電話は、たかさんの競
合旅館のなかで自館を
選び、勇気を出して掛
けて下さった大切なお
客様との接点です。そ
こにどんなに丁寧な応
対があっても、必要事
項しか聞かない事務的

受けるために必要な要
件を伺うのではなく、
「会話を楽しませましょ
う」と伝えました。
普通は効率化のため
に、長電話を禁じる傾
向があります。私は逆

は好印象を持ち、出か
ける前から一刻も早く
この方に逢いたい、と
いう気持ちになられ、
冒頭の会話になったも
のと思います。

この素敵な事例の本
当の価値をお分かりい
ただけますか。これか
ら始まる数々の「おも
てなし行動」。チェッ
クインの手続きから、

「あなたに逢いたか
った」。そう言って来
て下さった方には、す
でに高い位置からサー
ビスを受けていただく
ことができるのです。

予約の電話は、その最
前線です。宿に到着さ
れる前からわくわくし
た気持ちでお迎えでき
れば、全体の満足度は
数倍に高まるのです。

電話対応でリピーター創造

なものであつてはなら
ないのです。

若女将は予約の電話
を取ったとき、一生懸
命にお客様情報を聞き
出そうと話をしまし
た。その電話にお客様

客室案内。そして食事
…。一生懸命に「おも
てなし」を考え、最幸
のサービスを目指すた
めに日夜努力し、その
行動を高めて来られた
ことと思います。その
行動が同じであつて

も、初めに良い印象を
持った方とそうでない
方の受ける印象には大
きな違いがあります。

私の大好きなレスト
ラン「カシータ」は、
この電話を創業当初、
「20分切るな！」と指
示されたそうです。そ
の結果、「予約がなか
なか取れない」と言わ
れる伝説のレストラン
を創り出したのです。
効率化は通話時間を単
に短くすることではな
く、リピーターの創造
をより確実にする電話
対応こそ真の経営的効
率化の実現なのです。

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](#)