



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～ 56

素の姿も見られています

7年前の感動光景です。それまで、大阪や東京でJRの出張切符を買う機会は数多くありましたが、何の疑問もなく、毎日の出張切符を求めていたのですが、7年前のJR博多駅で、その当たり前前の風景が大きく変わったのです。

混み合う「みどりの窓口」で、いつものようにJR切符を買

うため並んでいると、大阪や東京などで見ている窓口の風景との違いに気付きました。驚いたのは接客が終わったあと、次のお客様を呼ぶときに「みどりの

窓口」のスタッフが立ってお客様を迎えているのです。

それは、今までたまたまの一度も出逢ったことのない光景でした。窓口係は行き先の切符を端末機で取り、発券しなければなりません。発券する機械は、低い位置にあるために座って操作をする。だから

ら、ずっと座りつ放した。

というのがそれまでの当たり前前の光景だったのです。

ところが、JR博多駅では切符の発券が終わると、立ち上がって

お客様に切符の説明をして、立ったままで次のお客様を迎えるという仕事の流れが、ごく自然な私たちで行われていることに感動を覚えたのです。それ以来、「おもてなし行動」の一例として講演、研修などで話し、JR各社の研修でもその事例を伝え続けて来まし

た。それから数年経ち、私の出張エリアの東京・浜松町駅や広島駅でもその光景を見かけるようになった。それ以外では、見かけ

ることはありませんでした。

しかし最近、JR新大阪駅のみどり窓口でその光景に出逢ったのです。

7人のスタッフ全員が立ち上がってお客様をお迎えしていました。喜んで順番を待っている、次の目標が見えて来ました。

「あの方だったらいいのに」

それは、立ってお客様を迎えるスタッフを見て私が考えていたのは、ごくごく自然に、「あのお客様に当たったらいいのになあ」との思いです。1人のスタッフを注目しました。他のスタッフと違い、立って迎えるだけじゃなく、お客様と会話する時に見せる

「笑顔」でした。当たり前のことですが、輝くような「笑顔」の素晴らしさに力を感じたのです。立ってお客様を迎えたら良いのではないのです。誰から買っても切符は料金も同じです。でも、「さあ！これから出張に行こう」、あるいは「帰ろう」というとき、切符と一緒に「元気」をもらえる。「あの方だったらいいのになあ」と、知らず知らずのうちに持った想いこそが、「おもてなし」を受けた者が抱く感情なのではないでしょうか。

お客様と向き合うときだけではなく、作業をしながらお客様から見られていることを忘れてはいけません。

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](#)