



# 観光コンサルタント 西川 丈次の



～ホスピタリティによる創客～ 57

## 「つながり」を創るおもてなし経営

それは、とても充実した素敵な滞在となりました。先日、初めて宿泊したホテルでのこ

とです。スタッフの笑顔に迎えられるチェックインし、心地いい会話をしながらの客室へ。荷物を置いて館内で食事しよう、レストランに向かっていると声を掛けられました。レストランの

場所を聞く、予約の有無を尋ねられ、「してない」と伝えると、「混んでいたら迷惑をおかけしますので、ラウンジ（宿泊者用の無料）で少しお休みになってお待ちください

い。空席確認してご予約させていただきませす」と直ぐに対応してくれました。

食事也大変美味しく、また心地好い食事時間でした。食後に館内を歩いていると「お手伝いできることはありますか」と声を掛けてくれます。チェックアウトのときも「御予

約のタクシーが到着するまで、ラウンジでお休み下さい」と声を掛けてくれました。タクシーが到着すると、スタッフが先にカバンを運んで、タクシーの前

で待っていました。

「お荷物はトランクに入れてよろしいですか」。いつも一人でタクシーに乗るときに、客席内に荷物を入れることを知っているような完璧な対応です。そして、乗ったタクシー

ドライバーには「〇〇まででよろしいですね」と行き先まで伝わ

っていました。さらに、タクシードライバーの一言にも驚きました。「傘のお忘れはないですか」。降りるときに掛けられたのではありません。乗るとき

に降っていた雨が上がり、忘れがちな傘を気づつての一言です。

おもてなし力のあるホテルは、素晴らしいタクシー会社とお付き合いがある。私がクライアント企業と目指す「おもてなし」のパトシリレーです。館内だけではなく、その後まで、できる限りの気

配りをすることこそが大切なお客様を守ることになる。正にその事例でした。このホテルでの何人ものスタッフの行動が、感動的な時間を私に提供してくれました。「また来たい」という想いを持たせてくれる素晴らしい対応の数々でした。

にその素晴らしい行動を取ってくれたスタッフの誰一人として、私は名前を知らないのです。お礼状を書くこともできません。

折角素晴らしいサービスが提供されたにも関わらず、そのスタッフとつながることができなかつたのです。お客様とのつながりこそが、「〇〇さんに会いに行こう」という次の利用の「きっかけ」を生み出すのです。

逆の言い方をすれば、この「きっかけ」を創らずに終わる接客を繰り返しているから、次の来館もお客様任せの偶然に頼らなければならぬのです。名刺は次の利用を必然に変える「つながり」を創る大切な営業ツールなのです。

# おもてなしのバトシリレー

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](#)