



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～⑨

無駄の積み重ねの中に感動が創造される

出逢うまで続ける

チェックアウトを済ませ、ホテル前に停まっていたタクシーに乗ろうか迷い、結局乗らずにそのまま歩きかけたときです。突然そのタクシーの運転席のドアが開き、ドライバーが笑顔で出て来ました。予約客と間違った

「私じゃないですよ」と否定すると、「いいえ、とくにどなたかをお持ちして

いた訳ではありません。ご利用でしたらと思いでして」と予想外の返事でした。

私はその返事の意外さと、わざわざ外まで出て来てくれた思いに

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

の行動が無駄に終わってしまう。そのドライバーは私が出て来るまで、何人もの人に同じように声を掛け、同じ

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

の行動が無駄に終わってしまう。そのドライバーは私が出て来るまで、何人もの人に同じように声を掛け、同じ

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

の行動が無駄に終わってしまう。そのドライバーは私が出て来るまで、何人もの人に同じように声を掛け、同じ

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

の行動が無駄に終わってしまう。そのドライバーは私が出て来るまで、何人もの人に同じように声を掛け、同じ

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

の行動が無駄に終わってしまう。そのドライバーは私が出て来るまで、何人もの人に同じように声を掛け、同じ

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

の行動が無駄に終わってしまう。そのドライバーは私が出て来るまで、何人もの人に同じように声を掛け、同じ

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

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。

「結構です」と断られれば、運転席から出て来たことやトランクを開けておいたすべて

<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](#)