

G7広島サミット学生ボランティア研修

一般社団法人Hello Hiroshima

代表理事

吉原俊朗

接遇の基本

■「接遇」を辞書で調べると・・・

「もてなし、接待、あしらい」（広辞苑）

「もてなすこと。接待。応対。」（日本国語大辞典）

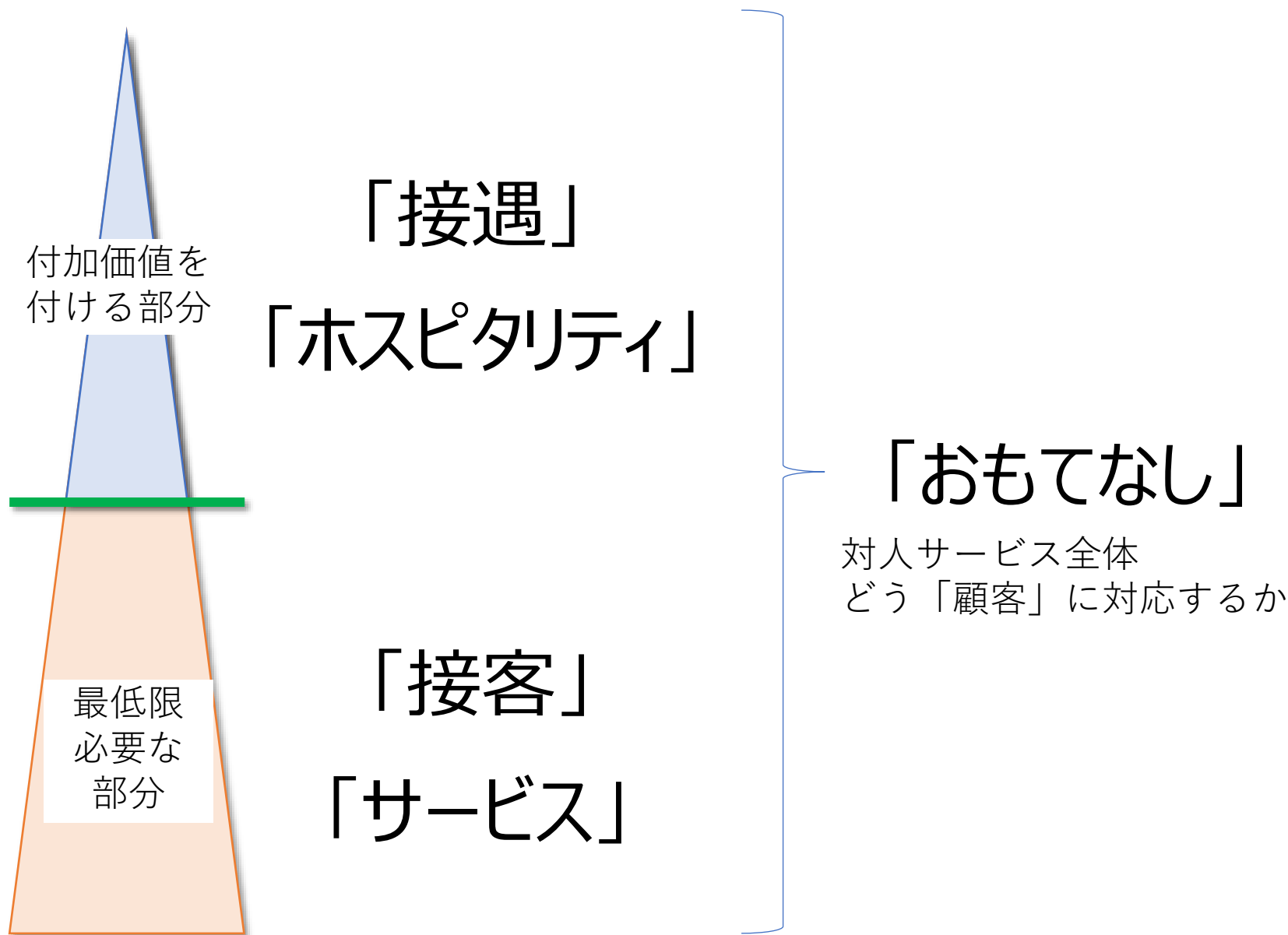
「もてなすこと。応接すること。」（weblio辞書）

■ほかにも似たような言葉があります・・・

「おもてなし」「接客」「サービス」「ホスピタリティ」

言葉の定義は諸説あります。

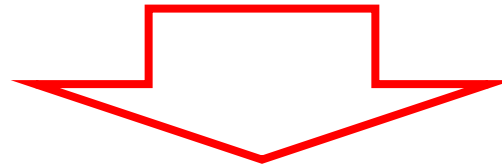
今日の研修では、概ね以下のように言葉を定義してお話します。



“・・・だから、このくらいだろう”

学生だから、広島だから、
ボランティアだから・・・

→期待通り・期待以下の反応



“・・・なのに、ここまでやるとは”

楽しさ、配慮、事前準備、話し方、
笑顔、事後フォロー・・・

→期待以上の反応

PENS = Good Hospitality

P:Polite

・・・丁寧な、礼儀正しい態度

E:Eye-contact

・・・視線を合わせる、相手の目を見る

N:Notice

・・・相手(存在や思い)に気づく

S:Smile

・・・笑顔で接する

観光の評価は「かけ算」

どこかで不満(評価0点)だと、全体が0点



案内に満足して頂くだけでなく、
地域内で満足しつづけてもらうよう
サポートすることが必要

旅行中の体験により印象は増減する
地域内の人たちが仲良いことも重要

すごい良い人に出会った！

「このまちはなんかイ！！」

ファーストインプレッションが大事！！



最初に会う人
の印象

「このまちはなんかイマイチ」

愛想悪い人に出会った

インフォメーションカウンターでの活動内容



サミット関係者（報道関係者等）に対する おもてなし

①道案内

「メディアセンターまでどうやって行けばよい？」「宮島へはどうやって行く？」
「プリンスホテルに行きたい」「路面電車に乗りたい」・・・

②観光案内

「ここから3時間で行ける場所は？」「お好み焼き食べたい」
「海を見ながら食事したい」「ベジタリアン対応している飲食店は？」

③その他、広島に関する情報発信・話題提供等

歴史、文化、日常生活など、時間の許す限り交流してみてください

みんなで協力して「おもてなし」しましょう！

①一人で頑張りすぎない、みんなで対応する

質問に答えられない、相手の言葉が分からない、そんなときも焦らず笑顔で、ほかの人や観光案内所の人に助けを求めましょう。みんなで仲良く協力している姿は良い印象を与えます。

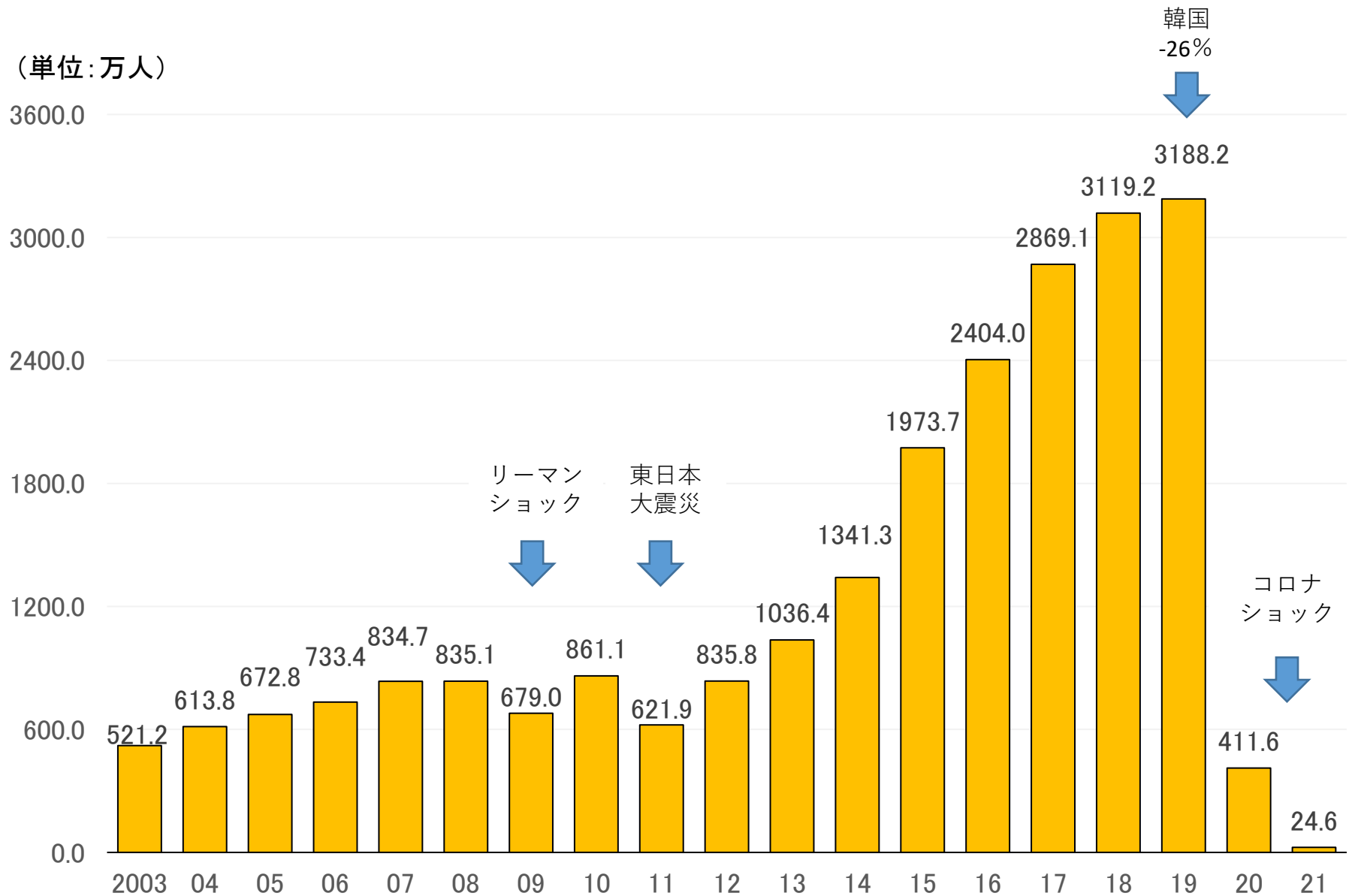
②動く案内所として、歩き回ってOK

インフォメーションカウンターを飛び出して、歩き回って案内しましょう。バス停や電停まで一緒に案内する等、構内を大きく出ない範囲で、「動く案内所」として活動しましょう。

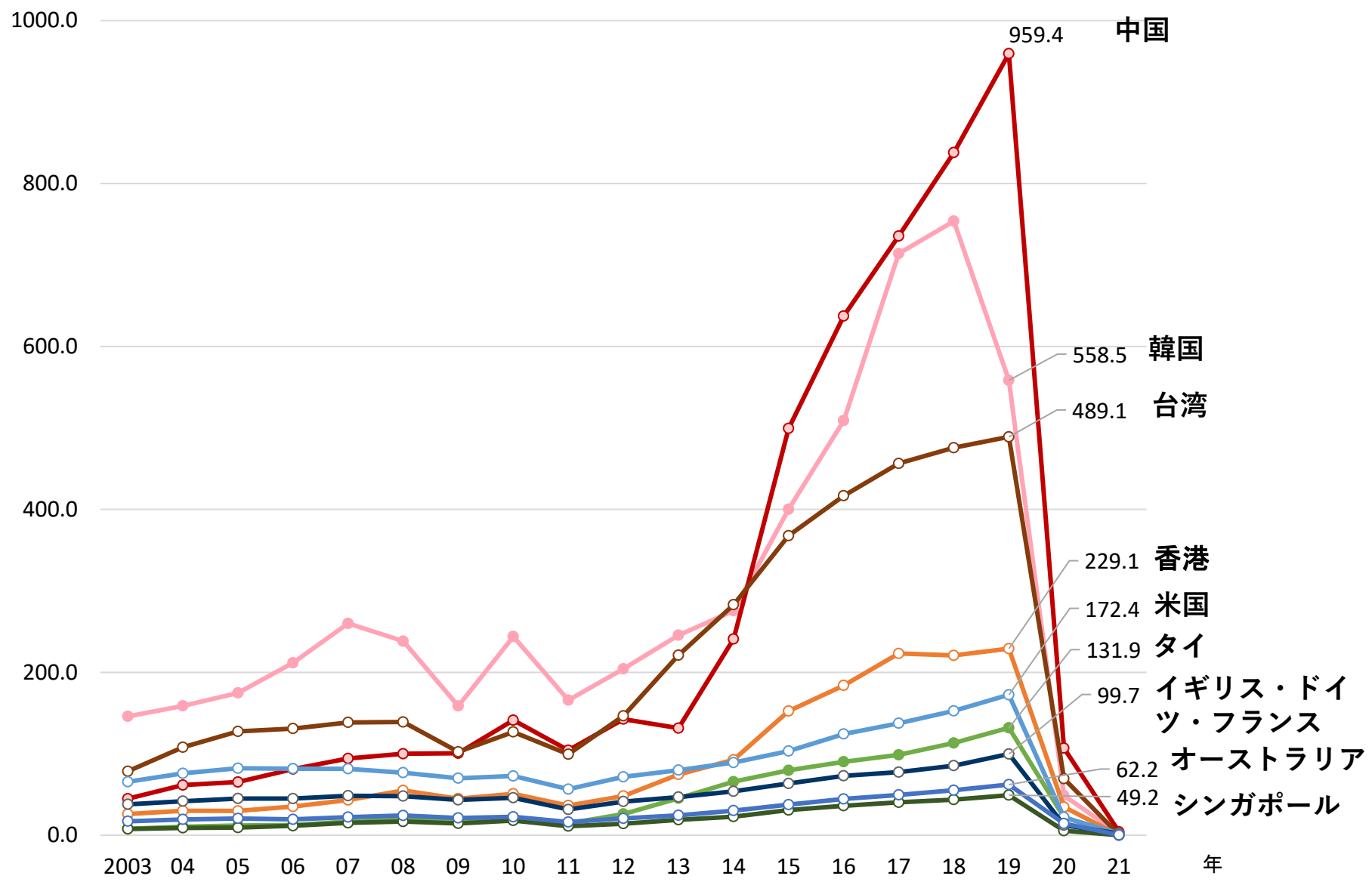
③笑顔で楽しむ！

とにかく笑顔で。道案内途中には雑談を積極的にしてください。広島で最初に会った広島人として、「どこから来たの？」など、いろいろとお話すると、広島印象も良くなります。

(参考)
外国人の動向・ニーズ



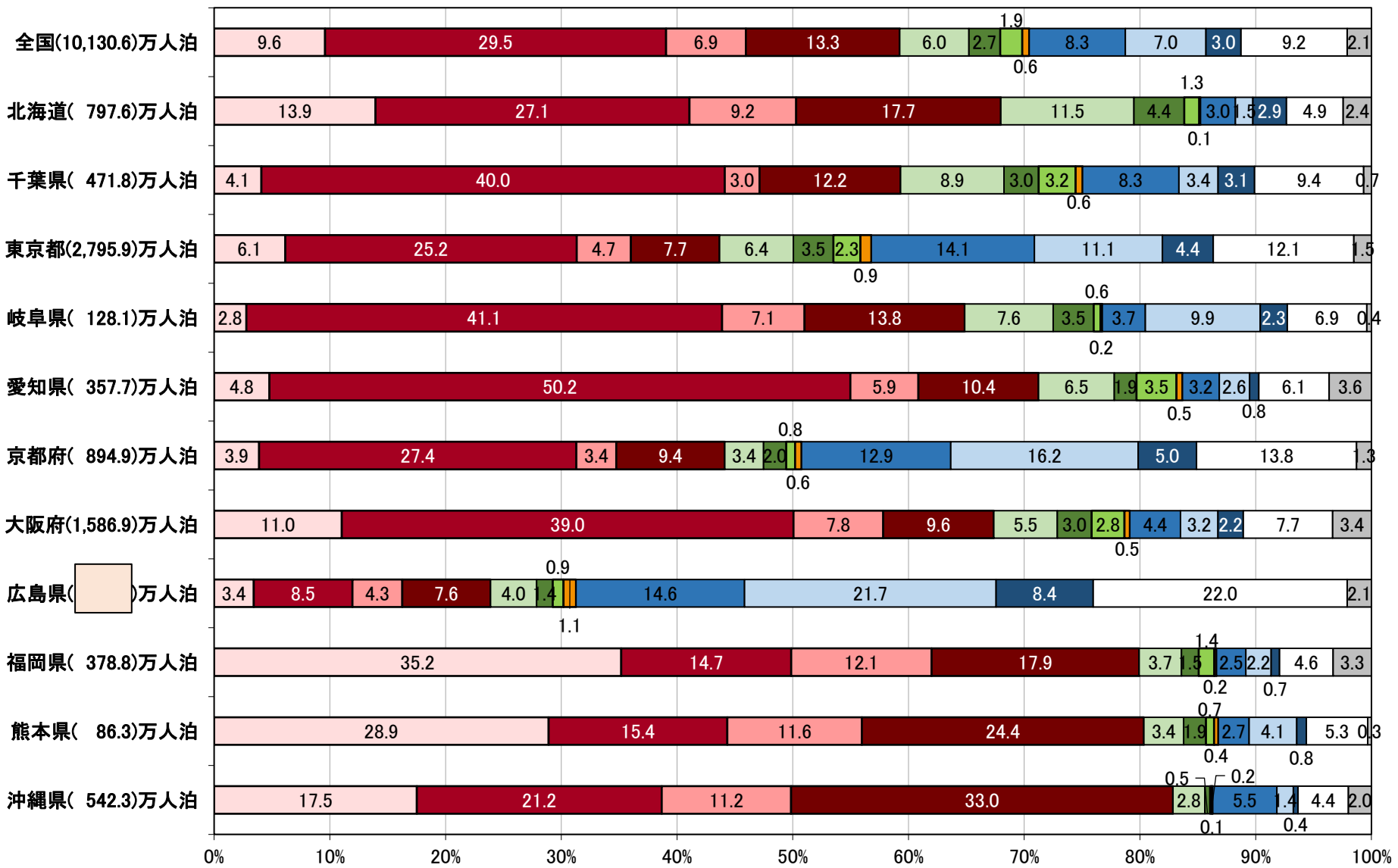
(単位: 万人)



(資料) 日本政府観光局 (J N T O)

主な県別 外国人延べ宿泊者数の国籍別割合 ※(2019年) ※HelloHiroshima研修資料-実績例※

□韓国 □中国 □香港 □台湾 □シンガポール・タイ □マレーシア・インドネシア □ベトナム・フィリピン □インド □アメリカ・カナダ □イギリス・ドイツ・フランス・ロシア・イタリア・スペイン □オーストラリア □その他 □不明



(資料) 宿泊旅行統計 (観光庁) ※従業者数10人以上の宿泊施設