＜関西＞

彦根観光センター

「世界をもてなす　語学ボランティア入門」(イーオン著)を読んで、自分の街でのおもてなしを勉強。基本的な英語力の他にその地域の文化・歴史を紹介するための知識を身につけておくことを学ぶ。内容が豊富で大変参考になる。

京都総合観光案内所

■京都市が主催する「京都市内観光案内所ネットワーク会議」では市内の観光案内に携わる 27 の企業・団体との情報交換、研修会などが実施されている。その中で研修会の運営を当案内所が例年受託しており、外部の専門家を講師に招き、年 1～2 回実施している。ホスピタリティ向上も目的の一つであり、テーマとして「外国人への京都案内」、「英語による京都案内」などを取り上げ、さらには接客マナー向上、クレーム対応もテーマにしており、各回 40～50 名の参加がある。令和 2 年度は、コロナ拡散防止の観点より、同研修会の開催は見合わせることとなっている。

■当案内所は、京都駅ビル及び周辺案内所をメンバーとする「京都駅ホスピタリティ向上に関する検討会」を主催し、春と秋の繁忙期前に開催している。最近では観光案内サービスの提供とコロナ対策の両立をテーマとして、各団体の取り組みについての情報共有及び意見交換を通じて、外国籍の方を含めた観光客へのホスピタリティ向上につなげるように努めている。

天橋立駅観光案内所

最近、各新聞やメディアでも取り上げられていた「ビジネスパーソンのための「秘書力」養成講座」(井出元子著)という一冊を読んでみた。印象に残った章として、自身も日々の窓口での接客業務を通し、お客様と接する中で、たまに相手に伝えたい情報を発しても一度では通じず、聞き返され、何度か言っても伝わらず、「どうしてこちらが精一杯伝えているのにこの人は分かってくれないの？」とムッとしてしまうことがあったが、ここで大切なのは「伝える」ことではなく、相手にしっかり「伝わる」ことがゴールだと著書にあった。相手に聞き返されたということは①相手に自分の言葉が聞こえなかったか、うまく聞き取れなかった②聞き取れたが、意味が理解できなかった、のいずれかであり、お互いにこのミスコミュニケーションによって気分を害する必要はない。あくまでも相手に伝わることが大切なので、ゆっくり話してみたり、別の言い回しに言い換えたり、相手の背景に合わせてやさしい日本語を使って伝えてみることが大切だと理解した。自分本位の接客にならないよう、更に相手の立場を自分に置き換え、自分に気持ちの良い接客をすることが相手にも大切であることを、当たり前のようであるが再認識した。同じ事態を繰り返さぬよう、この点を肝に銘じ業務に取り組もうと思う。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

■京都市観光協会様主催の「京都市内観光案内所ネットワーク会議研修会」や JTB 社内のおもてなし研修(ロールプレイング有)に参加する事でホスピタリティ向上に努めた。「京都市おもてなし手話実地研修会」に参加したスタッフは、簡単な観光手話を勉強し、聴覚障害のある方も参加されたため、どんなことが不便か、どんなことに気づいてもらえたら嬉しいかなど、生の声を聞くことができた。お客様が不便に思われていることを事前に察知し、不安な気持ちを持たずに観光できるお手伝いする大切さを学び、コミュニケーションをはかるために、歩み寄りがいかに大切かを実感し、研修に参加して大変勉強になったとの意見があった。

■参考になった WEB サイト: nippon.com の Otsuka Tomohiko さんの Refining Hospitality: Omotenashi and foreign visitors to Japan の記事

あやべ観光案内所

扶桑社の「(副題)まだまだ知らない魅力がいっぱい、旅で元気になろう(主題)新しい「日本の歩き方」」(山谷えり子著)を職員内で回覧して、今一度このコロナ禍における観光やおもてなしについて勉強している。

堺東観光案内所

「ディズニー おもてなしの神様が教えてくれたこと」(鎌田洋著)は接客という仕事の本質を改めて考えさせられる著書であり、コロナ禍の今だからこそ読んでよかったと思えた。観光に直接関係のない話題をお客様が話し出された場合でも、極力伺い続け、観光の話題も絡めて楽しくお話できるよう、どんな場合でもお客様に喜んでいただけるよう心掛けている。

新梅田シティ総合案内所

■役立ちそうなサイトや記事を見つけた時にはメンバー同士で共有する。例えば、「クレーム対応「完全撃退」マニュアル」の著者、援川聡氏の記事にはお世話になっていて、「D 言葉をやめ S 言葉に」のお話はプリントアウトして案内所内で回覧させて頂いた(よく利用しているのはダイヤモンドオンライン)。

■入社時の研修は主に OJT であり、ホスピタリティ研修会や勉強会は現在実施されていない。しかし歴代上司は一流ホテル出身の経歴を持つ方が多く、社内の先輩や同僚にも百貨店や銀行窓口、外資系ハイブランドなどを経験してきた方が大勢周りにいる環境のため、ホスピタリティについて学ぶ機会は非常に多い。

INFORMATION ひょうご・関西

接遇研修は年に数回実施している(2020 年は 3 回)。内容としては、①接遇(元 ANA 職員によるマナー講座)②英語でのロールプレイング(よくある質問など)を 1 時間～2 時間ほどかけて実施。

(一社)大和郡山市観光協会

地元の歴史、文化、特産品、行事など自らの地域を知ることにより、訪れる観光客に対して適切な情報提供が出来るよう日々研鑽を積んでいる(勉強会への参加など)。

法隆寺 i センター

インバウンド対応能力強化のための英語研修会(初級)が、DMO の斑鳩産業㈱様主催で、法隆寺 i センター2F・多目的ホールで開催され、当観光協会からもスタッフが参加した。次回は、中級の英語研修会が開催される予定なので、そちらにも参加し、英語対応能力強化に努めたい。

はしもと広域観光案内所

来訪者へのアンケートの回答結果や、インターネット上での案内所への口コミを見て、案内所での対応の改善に努めている。

＜中国＞

鳥取砂丘コナン空港総合案内所

新入社員に行う接遇研修のロールプレイングの中で、訪日旅行者対応を想定した研修を現在計画中。過去に訪日客より問合せのあった内容をお題にし、係員役は多言語パンフレットや、翻訳機を用いて可能な限り対応できるようにする。

日御碕ビジターセンター

2 月に圏域観光案所職員合同研修会があり、現在国際交流員として活躍しておられる方々との意見交換会がある。研修会でどの様な意見が交わされるのかが楽しみである。次回 2 月実績報告でどの様な意見が交わされたのかご報告したい。

岡山市ももたろう観光センター

■観光名所も予約制などの施設が増えているため、案内所で iPad2 台を貸出し、自由に予約などを取って頂けるようにしている。
■よく聞かれる交通アクセスなどは、手作りでアクセス方法を作りお客様にお渡ししている。
■お客様へのサービス向上や職場環境をより良く構築するためにアンケートを半年に 1 回実施している。

広島市観光案内所 (紙屋町地下街(シャレオ))

■国土交通省観光庁の「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修英語テキスト中級」他、「基本知識」などの案内所各スタッフへの配布
■やまとごころ.JP のインバウンドコラム https://www.yamatogokoro.jp/column/

SUMIYA Spa&Hotel

広島を英語でガイドする本が出版されており、これらの本に出ているトピックは、スタッフ全員が英語で案内できるのが理想とは考えているが、なかなか研修まで出来ていないのが現状。
・「英会話しながら広島ガイド」(平和のためのヒロシマ通訳者グループ著)
・「Exploring Hiroshima 英語で読む広島」(西海コエン著)

JR 広島駅新幹線口 交通案内所

サービス介助士の資格取得のための講習を受けるなどの取り組みを通じて、日本の方はもとより外国籍の方のあらゆる障害を改めて考え直すことができた。

広島港総合案内所

・「また会いたくなるサービスと接客の極意」(布施知浩著)
・やまとごころ.JP WEB サイト https://www.yamatogokoro.jp/

新山口駅北口観光案内所

当所ではホスピタリティ向上のため、主に以下 4 つの取り組みを推進している。
①業務日報の使用
②情報共有シートの使用
③新山口駅観光交流センターにおける顧客満足度アンケート調査の定期実施
④案内所スタッフ研修会の実施(年に 1 回)
訪日旅行者案内時に参考となる本:
「おもてなし 5 ヵ国語会話帳」(双葉社)「おいでませ！山口 観光案内人 ガイドブック」(星雲社)

＜四国＞

宇和島市観光情報センター

オンラインにて接遇セミナーを受け、国による様々な違いなどを勉強している。また簡単な会話や相手の言ったことが分からない時の対応の仕方など、色々な状況について学んでいる。現在はまだインプットのみなので、実際の場面で使えるように、個々で更に活用していく必要がある。

四万十市観光案内所

案内所のホスピタリティ向上のための取組みとしては、研修会で株式会社ライフブリッジの桜井先生のお話を聞く機会があり、その後、個別研修として案内所にお越しいただきご指導を受けた。分かりやすく取り組みやすいご提案で大変勉強になった。

＜九州・沖縄＞

福岡空港国際総合案内所（国際線ターミナルビル)

■サービス介助士の資格取得の促進や、有資格者による定期的な介助研修の実施
■班ミーティングや各種研修にて、ロールプレイングによる接遇練習の実施
■業務開始前のブリーフィングにて挨拶(第一声)の声出し練習の実施
■観光案内に役立てるための福岡検定取得の促進や、福岡検定試験問題の掲示:福岡検定取得を促進するため、検定の過去問や練習問題を休憩室に掲示している。
■季節に合わせたおもてなし装飾に対するお客様の反応調査/スタッフによる振り返り/次回改善策の検討を定期的に実施

福岡市観光案内所（博多駅総合案内所)

不定期だが出勤後に英語・中国語・韓国語で接客用語の唱和を行っている。例えば今の時期(当時)は、春節に備えて中国語で「明けましておめでとうございます」など。一定の期間、唱和しフレーズを覚える期間を設け、その後口頭でのテストを行うこともある。

唐津駅総合観光案内所

佐賀県観光連盟開催「観光案内所窓口職員スキルアップ研修」(令和２年６月 11 日)に参加予定。

キルンアリタ観光案内所

(ホスピタリティという言葉で思い出された)具体的な事例として、昨年秋に当所より電動自転車をレンタルされた中国の方が観光地へ向かう途中、転倒し、怪我をされたことがあった。連絡を受けた案内所職員は一人で勤務中だったため、現場には向かえなかったが、自宅にいる職員の家族と連絡を取り、現場に消毒液を届けた。その後、案内所が入っている建物を管理する会社の社長、会長の車での送迎をはじめご協力を得て救急手当を行ない、帰路について頂いた、ということがあった。また別件で、病院を案内し、治療を受けてもらったこともあった。このように様々な事案にあたっては、そのお客様の立場に立って、またお客様の気持ちになって応対することはホスピタリティの基本だろうと思う。先のインバウンド対応の研修の受講なども、言葉だけではなくそのような応対の基本も身につけるという意味においても、今後も大切だと考える。

武雄温泉観光案内人「たけなび」

私の背中を押してくれた本は、「自分を育てなさい」(大澤健二著)。「戦わずして負けるな、自ら望むことはま

ずチャレンジしてみる事が大事。自分の状況は自分の心構えで決まる」のフレーズが好感を持てる。悩んだ時は再度読み返し、自分に喝を入れている。

長崎市総合観光案内所

■以前、参加したセミナー「外国人のお客様へのおもてなしセミナー(国土交通省主催)」で学んだ「接客のポイントとなる 3 つのＳ(姿勢・視線・スマイル)は、すべての接客の基本となる」ということを常に心に留めて、お客様と接するように心がけている。笑顔の表情がお客様に伝わりにくいマスク着用のコロナ禍において、特に「アイコンタクト」の重要性を意識しながら接客に努めている。

■新規のホテルや店舗、お尋ねの多い話題のスポットなどへ直接足を運び、アクセスはもちろんのこと、中心地からの距離感や周りの景色を実際に体感することで、より満足頂ける案内ができるよう努めている。

長崎空港案内所

■「Good Job カード」:お互いの良い所や真似したい所をカード(Good Job カード)に記入し、スタッフ同士で渡している。

■「笑顔トレーニングの実施」:社内の CS 向上キャンペーンに合わせて、朝礼時に表情筋や目のまわりのトレーニングを実施している。

■「コロナ禍における障害者への対応」:社内ミーティングでどのような対応をしたか話したり、他社がどのような対応をしているか、専門機関(日本ケアフィット共育機構など)が推奨する対応方法を参考にしている。

■「サービス介助士」:社内普及訓練を行ったり、研修参加後に内容を共有している。

■「目標の設定」:毎月の目標を個々で設定。達成のために取り組んだ事をミーティングで発表・共有している。

長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター

ホスピタリティとは、一言でいうとおもてなしの心を持つことだが、相手に不快な思いをさせないことも大事。そのためには異文化を理解し、その国ではタブー・マナー違反となる質問(宗教、政治)、個人的な事(既婚、恋人はいるかなど)をしないよう心がけること。

・参考書籍:「POLITE FICTIONS」(Nancy Sakamoto/Reiko Naotsuka 著 金星堂)
「欧米人が沈黙するとき ー異文化コミュニケーション」(直塚玲子著 大修館書店)

大分市観光案内所

写真と歩き方を地図で解説した「大分市まち歩きガイドブック」(日・英・韓・中)、そして手の平サイズに折りたためる大分市内地図(日・英・韓・中・仏・スペイン語)など、どちらもお薦め観光スポットや郷土料理などを紹介しており、他にも各観光施設で作成された英語表記のパンフレットも案内所に設置している。このように多言語パンフレットを活用する事で、来訪者に関心を持っていただき、より一層分かりやすい観光案内に努めている。

中津耶馬渓観光案内所

当協会は、年に 1 回外部から講師を招き、接遇研修を行っている。内容としては、主に挨拶の仕方やクレーム対応。それに付随して、お客様に対して「お願い」や「お断り」をする際に不快にさせない「クッション言葉」について学んでいる。また、市外の案内所と連携して市外の主要観光スポットを見て回り、スタッフ間で意見を交換する視察研修も行っている。

宮崎市観光案内所

ホスピタリティを発揮するということにおいては個人の裁量にかかっている点が多く、マニュアル化出来ないのが難しく思う。マニュアルを基にした講習などは実施しているが、今後はホスピタリティ向上のロールプレイングや研修などを取り入れ、顧客満足度を上げていきたいと思う。

宮崎自動車道 霧島サービスエリア 下り線インフォメーション

ホスピタリティ向上の取組について、日本人だからこそできる細かい心配り、おもてなしを再確認する。宮崎県のお土産や観光に関する単語を覚えておく。観光英検の問題集・単語集(全国語学ビジネス観光教育協会 観光英検センター)があるので参考にする。また WEB ページ「日本の感動ホスピタリティ」(https://www.motenas-japan.jp/)で喜ばれる接客について学ぶ等を行っている。

以上