

岡山県

高質な「おもてなし」を具体例を挙げながらアドバイス

支援概要

■支援の経緯

岡山駅近くにあるO観光コンベンション協会M観光センターは、繁忙期は1日に1000人の観光客が立ち寄る観光案内所である。国内観光客だけでなく、年々外国人観光客も増加しており、ニーズに対応できるスキルを向上させ、当観光案内所の独自性を確立したいと考えている。

外国人観光客のニーズの把握と、オリジナリティを打ち出した観光案内所の土台作りを課題と考えているが、まずはスタッフの接客スキルの更なるレベルアップの方法と、具体的な対応策について、実際の接客の様子を見ていただき、専門家からアドバイスをいただきたい。

■専門家による具体的な支援内容

計3回の支援を実施。

①現状の課題の把握と外国人観光客接客についてのレクチャー②実際の接客に立会い改善点のフィードバック③今すぐに出来る改善と来年新しくなる拠点オープンまでに準備しておくことに分けてアドバイスを行った。

今後の観光案内所の在り方やお客様との関係性の構築方法、接客の取り組む姿勢、心構え等を具体例を挙げながら説明した。

支援の効果

立地条件やパンフレットの設置場所など、メンバーが日頃当たり前だと感じていることの中にも多くの問題点があり、お客様の目線で解決策を模索していく重要性を再認識できた。

また、接客の最後にその国の言葉で一言挨拶を添える、忙しいときに一瞬でもお客様と目を合わせるようにする等、具体的なアドバイスをいただき早速取り入れることで、更にお客様の笑顔が増え、メンバーのモチベーションもアップした。



専門家の声

基本的な接客力も英語力もレベルが高く、人材的にも素晴らしいメンバーが揃っているので、あとはホスピタリティを念頭においたいくつかの改善でより良い結果を得ることができると思います。このまま改善と努力を重ね、全国のステーションコンシェルジュを牽引する存在となっていきたい。

団体の声

今後は岡山ならではのアイテムを活用しながら、岡山の魅力を発信できる「ぜひ立ち寄りしたい観光案内所」を目指し、実践していきたい。「観光案内所スタッフはその土地の顔であり、観光客の一日とその土地の印象を決定する存在である」という先生の言葉に身を引き締めるとともに、メンバー全員がこの仕事に誇りを感じることができました。