

# 長崎コンシェルジュ認定試験 勉強会

## 第1回 長崎コンシェルジュ認定委員会 委員長 講話

2021年10月13日

(同) HRエンゲージメント 代表 安徳 勝憲

# 安徳 勝憲

**1945年 福岡県八女市で生まれる。**

**海外駐在約10年（4か国）を含み約20年間、  
主として全日空ホテルの海外ホテル開発業務に従事。**

**その後、沖縄、ハウステンボス（現ホテルオークラ）、  
東京（品川）の全日空ホテル総支配人を歴任。**

**全日空ホテルズ執行役員を退任後、長崎国際大学国際観光  
学科教授、長崎大学COC+コーディネーターに就任。**

# Agenda

1. 長崎コンシェルジュとは
2. 長崎コンシェルジュ認定試験について
3. 長崎コンシェルジュのオシゴト
4. ホスピタリティマインド（復習）
5. 推薦図書

# 1. 長崎コンシェルジュとは

お客様が観光やビジネスで長崎県内の宿泊施設に滞在される間、快適に過ごし満足していただけるサービスを提供するとともに、観光県長崎ならではの魅力をお伝えすることができると長崎県が認定するプロフェッショナル人材。

認定試験の成績により、ブロンズ・シルバー・ゴールドの認定証書・認定バッジが長崎県から授与される。

## 2. 長崎コンシェルジュ認定試験について

詳しくは午後のセッションで説明します。

### ① 実施時期

毎年1回、2～3月ごろに実施する。  
(本年度は令和4年2月16日を予定)

### ② 認定試験 (受験料 無料)

長崎コンシェルジュに求められる資質・接遇能力、および長崎県内観光に関する知識・情報の保有・活用能力について、ロールプレーと面談方式で行われる。

### ③ 受験資格

- \* 長崎県内のホテル・旅館に勤務していること
- \* 勤務する施設事業主からの推薦または同意を得ること
- \* 長崎コンシェルジュ認定委員会が主催する勉強会  
(年5回程度開催予定) への参加  
勉強会はWEB配信やテレビ会議による参加も可能。

### ④ 認定期間

- \* 3年間 (更新制度あり)

# 過去4回の長崎コンシェルジュ認定者数（累計）

ゴールド	6名
シルバー	13名
ブロンズ	28名
計	47名

# 3. 長崎コンシェルジュのオシゴト



**長崎コンシェルジュは、  
長崎県観光に関する最新鋭の双方向ナビゲーター**

ホテル内施設・  
サービスのご案内

近隣観光地案内

## 長崎県観光振興 サポート

- \* 県内観光情報の収集と発信
- \* 県内観光関連ステークホルダーとの人的ネットワーク構築

苦情の  
未然防止

危機管理対応

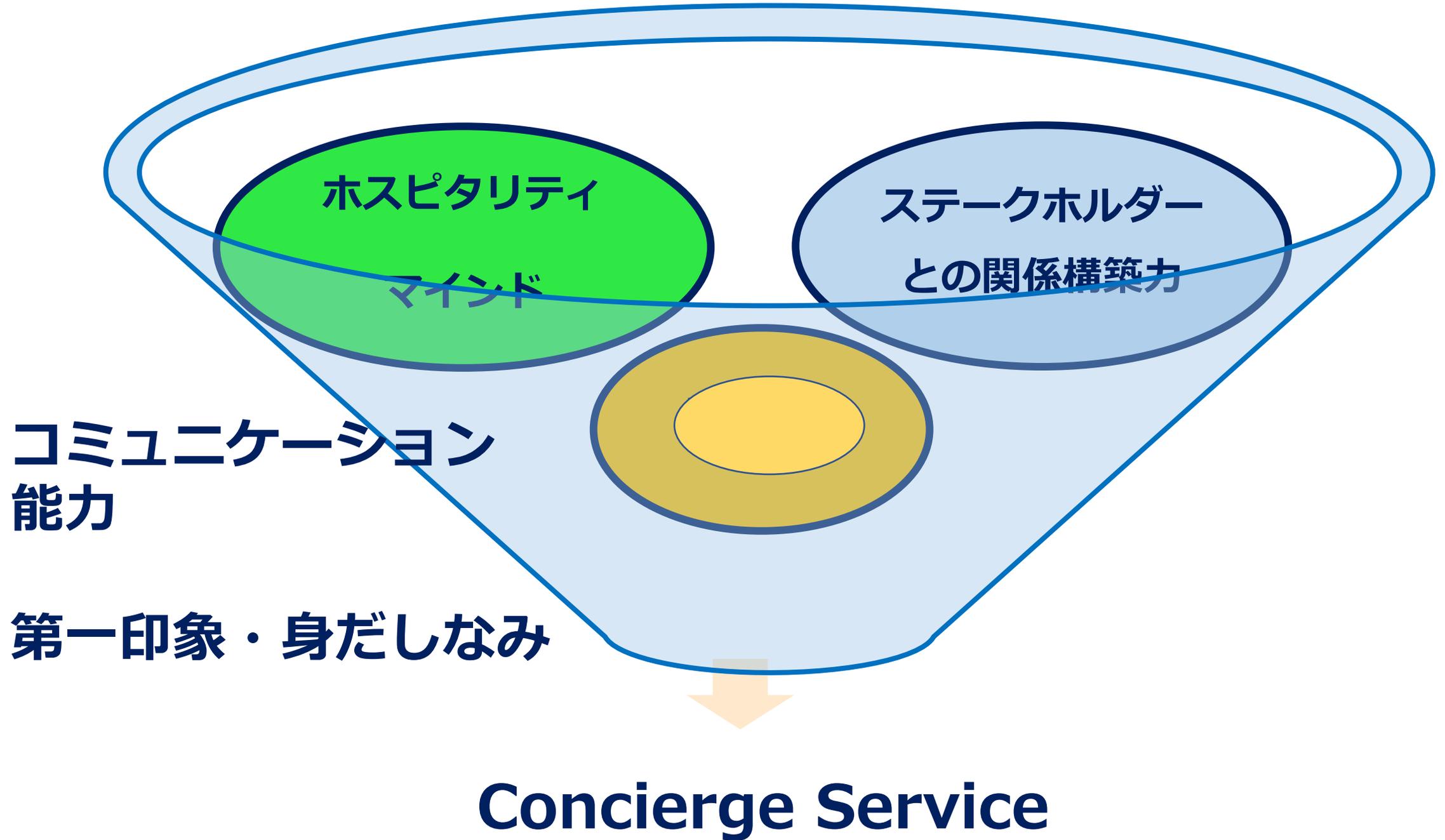
ホスピタリティマイン  
ドのロールモデル

# ステークホルダー

## Stakeholders

仕事の上で関わりのある全ての人や組織

最大のステークホルダーはお客様、そして旅行代理店などが考えられるが、それ以外にも多くのステークホルダーがある。



# 米国を代表する高級デパート「ノードストローム」

店に不満を持たれたお客様のうち、直接苦情を言ってくる  
お客様の割合： **4%**

これまで来られていたお客さまが来られなくなった理由：

4位：お客様の転居・死亡その他 9%

3位：競合店の勧誘 9%

2位：商品への不満 14%

**1位：従業員の無関心な態度 68%**

出典：ベッツィイ・サンダース『サービスが伝説になるとき』



# 「働きがい」を実感している、魅力的なビジネスパーソンを目指そう！

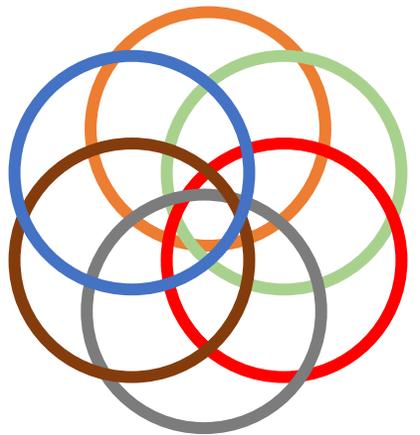
①

⑥

②

⑤

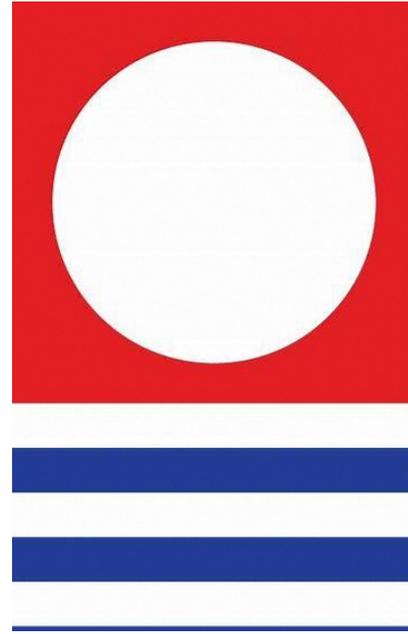
③



④



**Rakuten**



**3 秒**

**3 0 秒**

**3 分**

## 4. ホスピタリティマインド（復習）



**夏の暑い日**

**お年寄りのお客様**

**天井を完食！**

**お客様が手提げかぼんを  
ゴソゴソ**

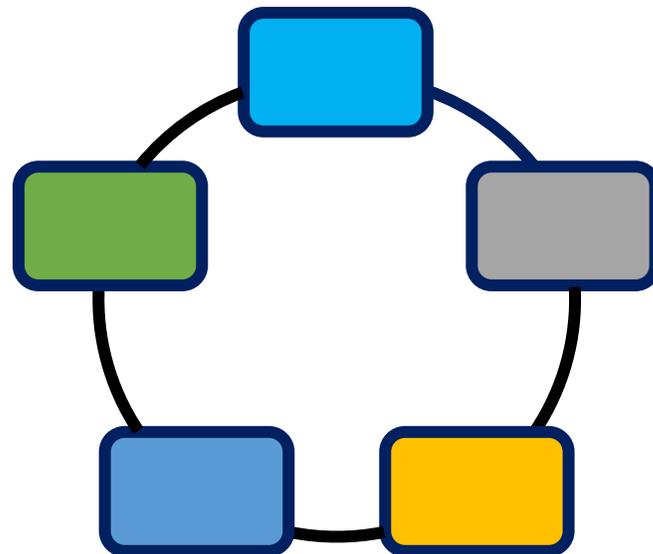
すると近くにいたウエイトレスがお客様のそばに行き、一言声をかけました。すると、お客様がニッコリ笑い、「ありがとうございます」と応えました。ウエイトレスは、どんな声かけをしたのでしょうか？

# お客様とは？

**もてなしとは、あなたのお客様を大切に思う**  
**を、目に見える****に変えて、お客様が****と**  
**感じるコミュニケーションや方法で伝えること。**

**もてなしとは、もてなす側の主体的な行動でもある。**  
**したがって、相手から褒められれば、次はもっと頑張**  
**ろうという気持になる。**

# ホスピタリティマインドを支える 5つの基本能力・資質



たいていのことは人並みにはやれると思っている。

自分はこれまで周りの人に必要とされてきた人間だと思う。

気力、体力、意欲において、今の生活に満足している。

I



**「人から評価してもらおうことに一喜一憂して、その評価に自ら動いているという人がいますが、これは非常に根拠のない、いわば頼りない動きやと思います。」**

**そうではなく、自分で自分を評価して、いま自分が得心できる仕事をやっている、あるいは自分で自分をほめることができるという状態というものが、非常に尊いと思うのです。」**

**松下幸之助**

	<b>相手の話がまどろっこしいと思うことはあまりない。</b>
	<b>人から相談事や悩み事を打ち明けられるほうである。</b>
	<b>人の気持ちのちょっとした変化に気づくほうである。</b>
<b>II</b>	

	<b>自分が話すより、相手の話を聴くことのほうが多い。</b>
	<b>相手によって話し方や使う言葉を変えている。</b>
	<b>受けたメールには出来るだけ早く返信するように心がけている。</b>
<b>III</b>	

	<p>困った人を見たら手を差し伸べるほうである。</p>
	<p>どんなに小さなことでも、必ず相手にお礼を伝えるようにしている。</p>
	<p>いつも相手より先に挨拶するようにしている。</p>
<p>IV</p>	

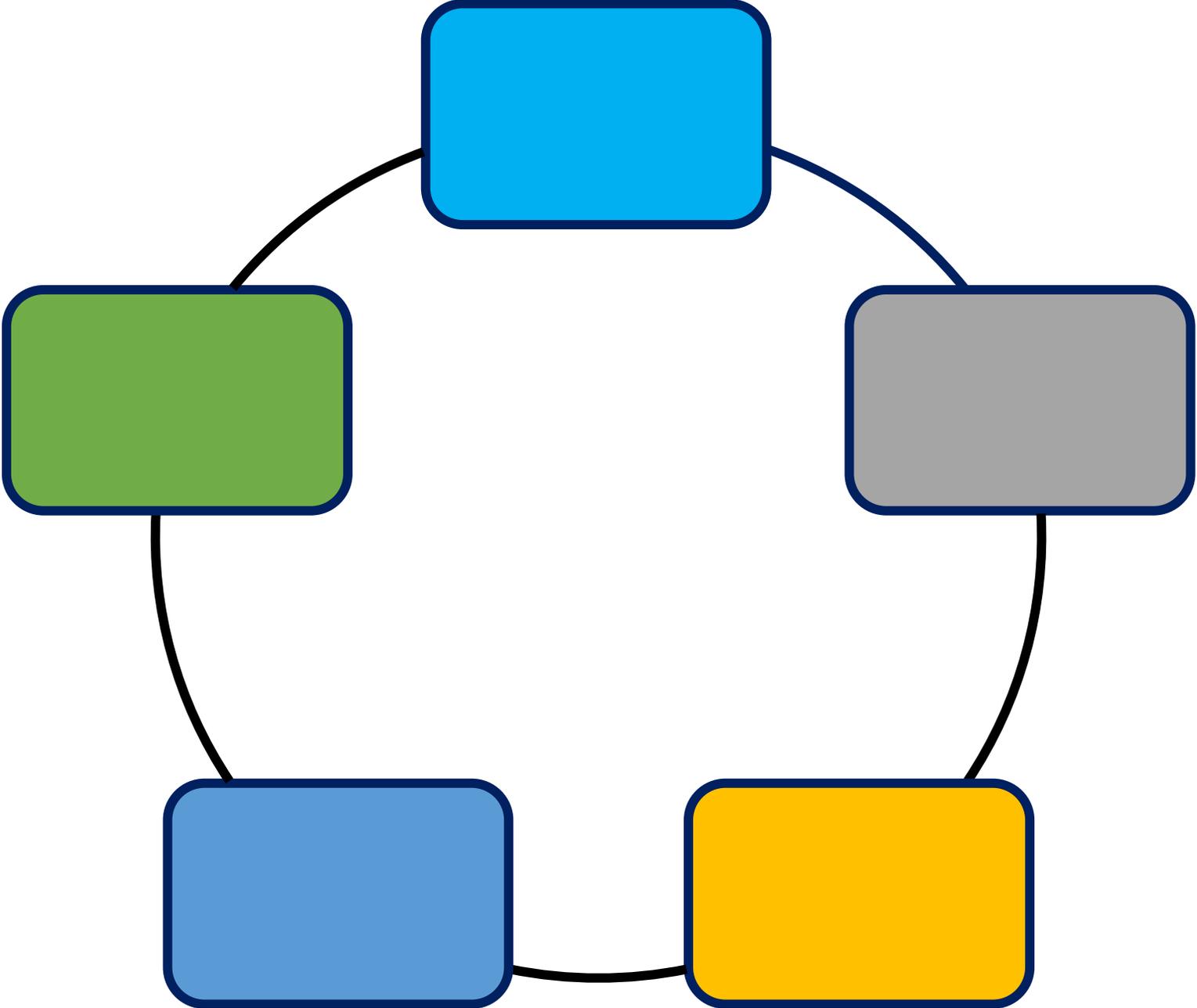
**ふだんイラだっているようなことはあまりない。**

**少々のことでは落ち込まない性格である。**

**減点主義でなく、加点主義で人を見ることが出来る。**

**V**







**みなさんのホテル・旅館には毎年何人くらいのお客様が来られているのでしょうか？**

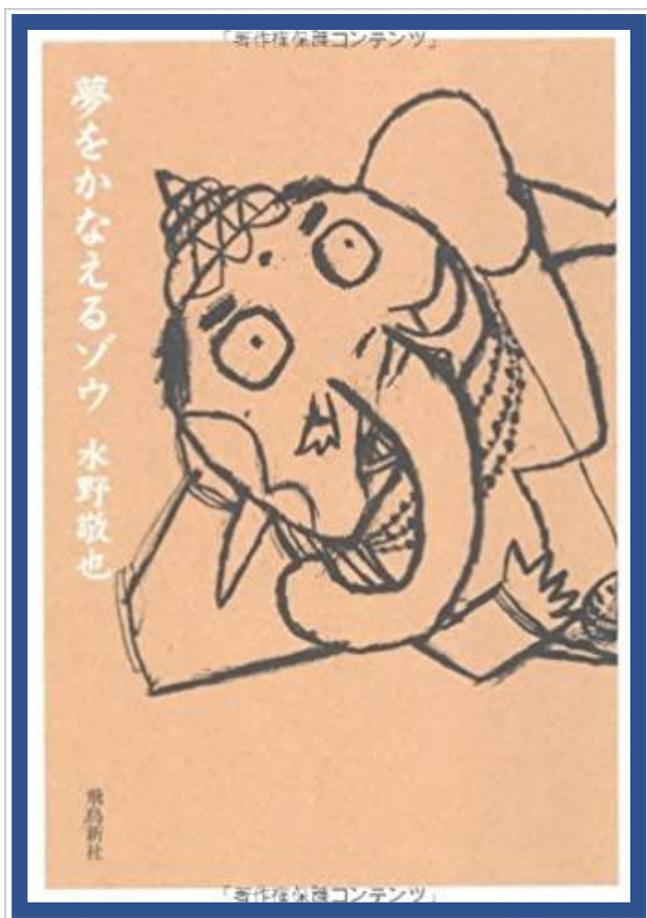
**客室数100、小さなレストラン1つという中規模ホテルを考えてみます。**

**年平均客室稼働率 70%      同伴係数 1.5**

**レストランの外来客数 30人／日**

**こんにちは、君がいるから  
また来たよ！**

## 5. 推薦図書



**夢をかなえるゾウ 1**

**水野敬也 著**

**文響社**

**世の中のほとんどの人は、自分の周囲の動きに反応しているだけなんや。**

**自分の人生を手に入れとる奴らはな、全部自分で考えて計画立てて、その計画通りになるように自分から世界に働きかけていくんや。分かるか？**

**まずは、あなたと会えて楽しい、うれしい、そういう思いを持ちながら話してみいや。ええか？  
気分は伝染するんやで。**

**自由な時間ちゅうのはな、自分がこれから成功していくために「自由に使える」一番大切な時間なんや。**

**今やっていることの一部をやめるとかして、自由な時間を出来るだけ多く作り、それを一番大事なことに使え。**

人は自分の自尊心を満たしてくれる人のところに集まるんや。人のええところ見つけてホメるなんちゅうのは、もう、なんや、大事とかそういうレベル通りこして、呼吸レベルでやれや！けど、人のいいところをホメたら、**盗めよ。**

**Good artists copy, great artists steal.**

**Pablo Picasso**

**「教えてもらったものは忘れるが、盗んだものは  
忘れない。」**

**ミシュラン三ツ星 すきやばし次郎 主人：小野二郎**

**人は他人のことはよく分かってても、自分のことになると分からなくなることが多い。**

**自分が一番得意なことを人に聞いてみたらどうか？聞くのはタダだし、やってみる価値はありそうだ。**

**本を読んだり、人に聞いたりして知識を頭に入れるだけでは、人間は絶対に変われへん。人間が変われるのは、立って、何か行動をしたときだけや。**

**では、何から始めるか。それは、これまで「やらずに、あるいは途中でやめて後悔していること」や。**