

長崎コンシェルジュ第1回勉強会

1. 制度概要
2. 認定に向けて
3. 認定後の取組
4. 長崎コンシェルジュネットワークの創出

長崎県観光振興課

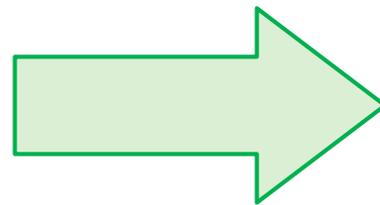
観光産業振興班 主任主事 佐々木健太郎

1. 制度概要 ～長崎コンシェルジュとは～

県内の宿泊施設において、

- ・ お客様が快適な滞在時間を過ごし、**満足いただけるサービス**を提供
- ・ **長崎県ならではの価値や魅力**（歴史文化、観光スポット、イベント情報等）を伝えることができる県が認定したプロフェッショナル人材

接客サービス
長崎の魅力



■リピーターの増加
■県内周遊の促進

また『あなたに』会いに来たい

～長崎コンシェルジュは3等級～

等級	人材イメージ
GOLD	最上位の等級。 インバウンドを含め全てのお客様に長崎県の良さを満喫していただき、再び訪れていただけるように自施設内外でリーダーシップを発揮するトップクラスのプロフェッショナル人材。
SILVER	自らの体験等を元にした「長崎県ならではの」の情報や接遇サービスをお客様に提供し、高い満足を提供出来るプロフェッショナル人材。
BRONZE	お客様に快適な宿泊を楽しんでいただくとともに、お客様に最新の長崎県観光情報を提供することができるプロフェッショナル人材。

2. 認定に向けて ～試験内容～

【認定委員会委員による審査】

- ◆ ロールプレイング
受験者の施設へお客様が来たことを想定した実技のロールプレイング
日本人、外国人のお客様役を事務局が手配

- ◆ 面接



獲得点数によって、

G O L D、S I L V E R、B R O N Z E の3等級で認定される

～自己研鑽の参考に！長崎コンシェルジュブック～

長崎コンシェルジュ



I. 基礎

1.日常生活・習慣	05
1.1 日頃からの各種情報収集	06
1) 時事問題	
2) 天気予報と交通機関の運行情報	
3) 各種イベント情報	
4) IT機器類の一般知識	
1.2 コンシェルジュデスクの整理整頓とゲストへお渡しするパンフレット類の準備	08
1) デスク周辺の清潔感、備品や調度品の設置	
2) パンフレット類の設置、外国語表記の資料	
1.3 ホテル内でのリレーションシップの構築	10
1) ホテル内のネットワーク	
2) ゲストへのお礼状や季節の挨拶状	
2.自ホテルの基礎知識	12
2.1 自ホテルの基礎知識	13
1) 自ホテルの基礎知識	
3.資質・適性	14
3.1 ゲストへの対応姿勢	15
1) 表情や態度、心構え、話しかけやすい雰囲気づくり	
2) 信頼感を与える対応	
3.2 清潔感・身だしなみ	16

II. 技能

1.対応力	19
1.1 言葉遣い、ゲストに合わせた声かけや対応	20
1) 言葉遣い、丁寧な中に親しみを込めた話し方	
2) ゲストに合わせた声かけや対応	

1.2 ゲストの要望の正確な確認	22
1) 意向の確認、要望を引き出す事が出来るような質問	
1.3 ゲストへの満足度の確認と迅速な対応	24
1) ゲストへの満足度の確認	
2) ゲストへの状況確認、即座に回答出来ない場合の対応	
1.4 複数の選択肢の準備とゲストが望む提案	25
1) 複数の選択肢の準備	
2) ゲストが望む提案	
1.5 緊急時やイレギュラーな事態への対応	26
1) 緊急時やイレギュラーな事態への適切な対応	
2) ゲストの要望に添えない場合の対応	
1.6 外国人ゲストへの対応	27
1) 英語等のコミュニケーション	
2) 食事・宗教	
3) FIT(個人海外旅行者)	

III. 地域情報と観光案内

1.長崎についての知識	29
1.1 目的地までの交通アクセス	30
1) 交通アクセスに関する情報収集	
2) 目的地への正確な案内	
1.2 飲食店、買い物場所、お土産等の案内	31
1) 希望に沿った飲食店、買い物場所、お土産等の案内	
1.3 地元の人しか知らないような店舗や観光スポット、イベント情報等の案内	32
1) 長崎ならではの知られざる魅力等、価値ある情報の収集	
1.4 自身の経験を活かした案内	34
1) 旅行プランの提案	
2) 推薦する理由が明確で、自身の経験・体験情報を組み込みながらの案内	
2.ネットワーク	37
2.1 情報提供ルートを活用	37
1) 現地の観光協会や観光ガイド等の人脈の駆使	



～自己研鑽の参考に！認定試験時、加点对象となる各種資格～

区分	資格名称	可否
語学	実用英語技能検定	○
	国際コミュニケーション英語能力テスト (TOEIC)	○
	TOEFL	○
	中国語検定	○
	韓国語技能試験 (TOPIK)	○
ホテル実務	秘書技能検定	○
	サービス接遇実務検定	○
	レストランサービス技能検定	○
	アシスタント・ブライダル・コーディネーター検定	○
	ホテルビジネス実務検定	○
	日本の宿おもてなし検定	○
	茶道	○
	利酒士	○
	防災士	○
	カラーコーディネーター検定	×
	全国高等学校家庭課食物調理技術検定	×
	ワープロ実務検定	×
	商業経済検定	×
	珠算・電卓実務検定	×
	簿記実務検定	×
ビジネス文書実務検定	×	
長崎の観光情報	長崎コンシェルジュ	○
	長崎歴史文化観光検定	○
	県内地域ガイド	○
	「総合」「国内」旅行業務取扱管理者	○
	世界遺産検定	○

～観光案内する際のポイント～

Q. 今日の夕食は近くの飲食店を訪れようと思っている。オススメは？



ここから5分程度にある
四海楼はいかがでしょう

好みは？何が食べたい？

予算は？

何人で利用する？

〇〇〇〇？



長崎ならではのということでしたら海鮮などいかがでしょうか？
私も利用したことがあるのですが、出島亜紗など刺身が厚手でとてもオススメです。

利用者
満足度の向上

- ◆ 長崎県の知識（歴史文化、観光情報、イベント情報等）の充実
- ◆ お客様のニーズを汲み取る力

3. 認定後の取組

- ◆ 認定者として『長崎の顔』として宿泊施設で**最高のおもてなし**
- ◆ 認定者同士の情報交換の場、アプリ『 SLACK』
 - 県内の旬な情報の入手
具体的な悩みの共有、解決
- ◆ 認定者同士の交流
 - あのコンシェルジュなら信頼できる
 - 次は〇〇の地域を訪れたい、オススメの宿は？といった利用者のニーズに応えられる可能性



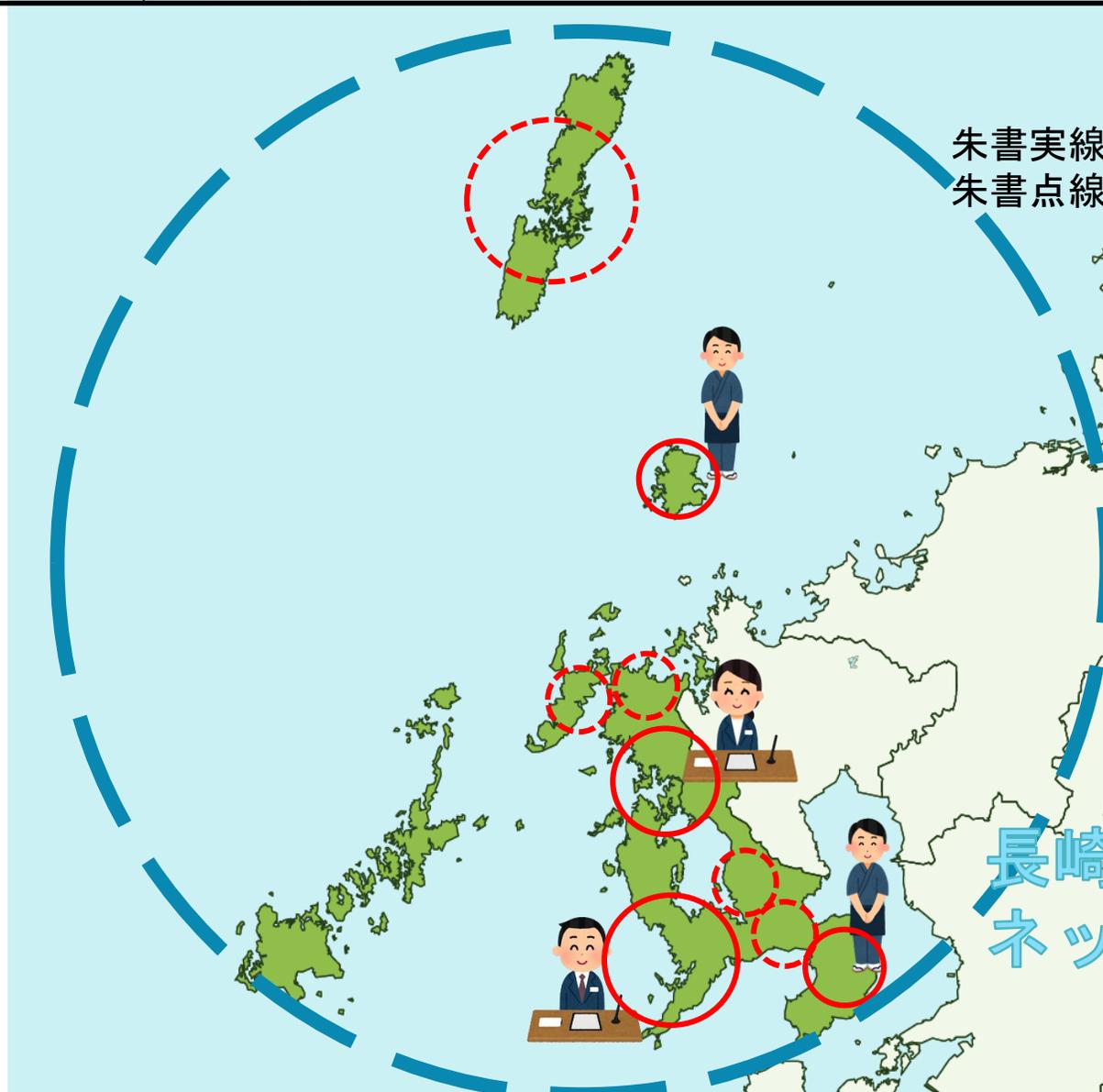
3. 認定後の取組

- ◆ ながさき旅ネットによる情報発信
- ◆ アプリ『Instagram』を活用した情報発信
- ◆ 認定者勉強会（年4回）の開催
 - ・ 1回目 6月14日
顔合わせ、年間活動計画のすり合わせ等
 - ・ 2回目 10月5日
現地視察会の検討等
 - ・ 3回目 12月～1月（予定）
現地視察会
 - ・ 4回目 3月（予定）
まとめ



4. 長崎コンシェルジュネットワーク

～認定者の県内在籍分布～



朱書実線...現在認定者のいる地区

朱書点線...第5回勉強会において申請者がいる地区

認定者在籍地区	人数
長崎市	18名
佐世保市	15名
雲仙市	1名
壱岐市	2名
計	36名

長崎コンシェルジュ
ネットワークの創出